

**MANAJEMEN PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
TIRTA SIAK CABANG RUMBAI DITINJAU  
DARI EKONOMI ISLAM**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (SE,Sy)**



**OLEH**

**MARDIANSAH  
10925005861**

**PROGRAM S1  
JURUSAN EKONOMI ISLAM**

**FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2013**

## ABSTRAK

Judul skripsi ini adalah **Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai Ditinjau Dari Ekonomi Islam.**

Penelitian ini dilatar belakangi bahwa perusahaan yang berhubungan langsung dengan masyarakat atau kebutuhan masyarakat sudah selayaknya memperhatikan sistem pelayanan yang baik dan benar. Pengelolaan manajemen pelayanan yang buruk dalam sebuah perusahaan baik milik Negara maupun Swasta, tanpa adanya manajemen yang baik, tidak akan menghasilkan kualitas pelayanan yang akan merugikan para pelanggannya dan hasilnya adalah kerugian baik bagi perusahaan maupun para pelanggannya.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan air bersih, PDAM Tirta Siak dituntut untuk menerapkan manajemen pelayanan yang baik dan benar untuk memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Dan juga manajemen pelayanan yang diterapkan sesuai dengan konsep ekonomi Islam. Maka wajar saja jika perusahaan tersebut sering mengalami terlebih hilangnya rasa percaya diri dan kepuasan konsumen untuk memakai jasa perusahaan tersebut, termasuk di perusahaan PDAM Tirta Siak Cabang Rumbai.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana Bagaimana Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai; 2) Apa faktor-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai; 3) Bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai.

Adapun jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini populasi 2088 pelanggan. Maka sampel dalam penelitian ini di ambil 10% dari jumlah pelanggan PDAM Tirta Siak Cabang Rumbai berjumlah 208 orang. Teknik pengambilan data penelitian ini dengan menggunakan, angket, observasi dan dokumentasi.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan tentang Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai di Tinjau dari

ekonomi Islam 1) Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai, yang dilakukan masih jauh dari manajemen pelayanan air yang baik hal tersebut terlihat dari permasalahan yang di temukan dilapangan yang jau dari yang programkan seperti misalnya pelayanannya lambat, pipanya yang sering bocor, dan kualitas air yang bau dan tidak jernih. 2) Fakto-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai, mempunyai beberapa faktor yakni: a) Dipengaruhi dari sistem manajemen yang masih ketergantungan dengan pihak pemerintah. Artinya adalah masih ikut campur tangan dari pihak pemerintah dalam proses pelaksanaan manajemen pelayanan PDAM Tirta Siak Cabang Rumbai tersebut. b) Kualitas air yang diperoleh pelanggan yang tidak sesuai dengan akan yang menjadi hak pelanggan, seperti pelayanannya lambat, pipanya yang sering bocor, dan kualitas air yang bau dan tidak jernih. c) Pelayanan dan penanganan keluhan yang alami masyarakat (pelanggan) yang cepat namun tidak sesuai dari pengaduan yang di laporkan, yakni dalam bentuk penangan; 3) Tinjau Ekonomi Islam terhadap Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai, yang dilakukan masih belum sesuai dengan konsep ekonomi Islam, yakni saling menguntungkan dan tidak ada yang dirugikan serta kepuasan pelanggan.

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah segala puji hanya milik Allah SWT Tuhan sekalian alam yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan tepat pada waktunya. Shalawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menunaikan amanah dan risalah sehingga kita bisa merasakan nikmatnya Iman, Islam dan Ukhuwah.

Penulisan skripsi yang berjudul “Manajemen Distribusi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai Di Tinjau Menurut Ekonomi Islam.” Dimaksud untuk melengkapi tugas dan memenuhi sebagian syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy) pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan kemampuan dan cara berfikir penulis serta terbatasnya wawasan yang penulis miliki. Karena itu saran dan kritikan yang membangun sangat penulis harapkan. Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini banyak sekali bantuan, perhatian, bimbingan, motivasi, saran dan pikiran dari berbagai pihak yang penulis dapatkan, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :

1. Teristimewa untuk Almarhum Ibunda Midar dan Ayahanda Mardinus tercinta yang telah membesarkan dan mendidik ananda selama ini sehingga dapat menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi ini, serta doa yang tulus dan ikhlas kepada ananda.
2. Bapak Prof.Dr.M.Nazir selaku rektor UIN SUSKA RIAU beserta pembantu rektor.
3. Bapak Dekan Dr.H.Akbarizan,MA.M.Pd beserta pembantu dekan I, II, III Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN SUSKA RIAU.
4. Bapak Mawardi,M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam beserta Bapak Darmawan Tia Indrajaya,M.Ag dan Abang Ihsan.
5. Bapak Dr.H.Akbarizan,MA.M.Pd selaku Penasihat Akademik.
6. Bapak M. Abdi Almaktsur, M.A selaku pembimbing yang telah memberikan waktu, ilmu dan motivasi kepada penulis. Terima kasih atas arahan dan kesabarannya dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf dan tata usaha Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menjalani pendidikan di bangku perkuliahan.
8. Pimpinan beserta karyawan ( PDAM) Cabang Rumbai
9. Kepada Kakak'' qu yang tidak –hentinya memberikan motivasi kepada ananda.
10. Sahabat-sahabat penulis Pak Sadam, Pak fiki, Pak kamak dan Pak hadi serta rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa/i Ekonomi Islam khususnya EI

1 ( alpi, hasbi, ijup, mauliji, jasman, main, anuar, ayu, ain, vira, rara, mita, ica, ira, meri, rahma, elvi, desi, yuna, wita, widia, ana, memi, alid, eva, ito sari, Irma, rina, nuhil, neng, yuni dan ima suhariani). Terima kasih atas doa dan dukungan untuk penulis.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi semua pembaca serta berperan dalam perkembangan ilmu pengetahuan.

Pekanbaru, 22 Oktober 2013

**MARDIANSAH**  
**10925005861**

## DAFTAR ISI

### LAMPIRAN

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian .....	6
E. Metode Penelitian .....	7
F. Sistematika Penulisan .....	9

### BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Letak Geografis Teoritis .....	11
B. Sejarah Singkat Perusahaan .....	12
C. Tinjauan Umum Objek yang di teliti .....	12

### BAB III TINJAUAN TEORITIS

A. Pengertian Manajemen dan Pelayanan .....	20
B. Tujuan dan Manfaat Manajemen Pelayanan .....	31
C. Manajemen pelayanan Menurut Islam .....	32

### BAB IV PENYAJIAN HASIL PENELITIAN

A. Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai .....	37
B. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai .....	46

C. Tinjau Ekonomi Islam terhadap Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai .....	51
--	----

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	66
B. Saran-saran .....	67

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Islam sebagai system hidup ( *way of life*) dan merupakan agama yang universal sebab memuat segala aspek kehidupan baik yang terkait dengan aspek ekonomi, sosial, politik dan budaya. Seiring dengan maju pesatnya kajian tentang ekonomi Islam akhir-akhir ini, menjadi pendorong terbentuknya suatu ekonomi berbasis keislaman yang terfokus untuk mempelajari masalah-masalah ekonomi rakyat yang penuh dengan nilai- nilai Islam. Adapun bidang kajian yang terpenting dalam perekonomian adalah bidang manajemen dan pelayanan. Manajemen Pelayanan menjadi posisi penting dari teori ekonomi mikro baik dalam sistem ekonomi Islam maupun kapitalis sebab pembahasan dalam pelayanan ini tidak hanya berkaitan dengan aspek ekonomi belaka. Tetapi juga aspek sosial dan politik sehingga menjadi perhatian bagi aliran pemikir ekonomi Islam dan konvensional sampai saat ini.<sup>1</sup> Makna pelayanan dalam ekonomi Islam sangatlah luas, Pelayanan adalah memberikan suatu kepuasan terhadap konsumen atau pelanggan atas apa yang diharapkannya kepada kita ataupun perusahaan yang kesemuanya itu berdasarkan prosedur-prosedur yang telah ada.<sup>2</sup>

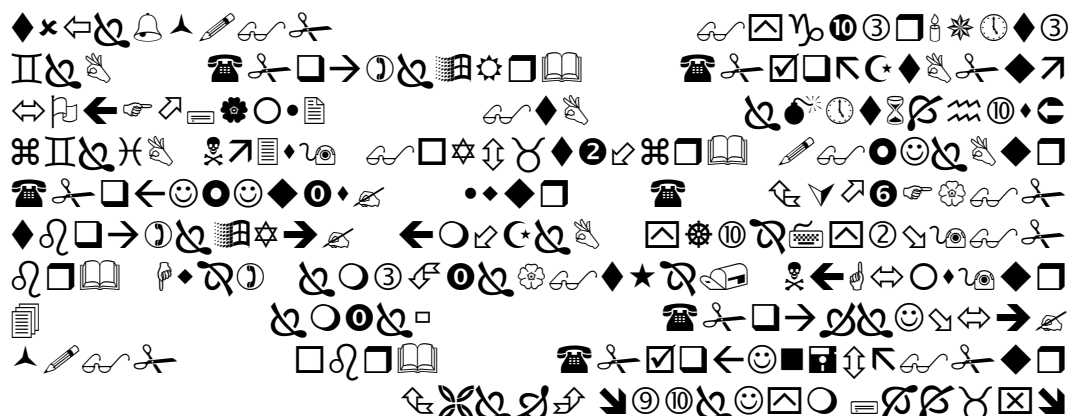
Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani dengan

---

<sup>1</sup> Afzalur Rahman, *Doktrin Ekonomi Islam jilid II* (Yogyakarta: PT. Dana Bakti Waqof,1995), h. 45

<sup>2</sup> Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), h. 11

keinginan konsumen akan menimbulkan kesan tersendiri.<sup>3</sup> Pelayanan Pelanggan (Costumer Service) adalah upaya / proses yang secara sadar atau terencana dilakukan organisasi / badan usaha agar produk / jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian/ penyajian pelayanan kepada pelanggan , sehingga tercapai kesuksesan optimal bagi pelanggan.<sup>4</sup> Kualitas Pelayanan dalam perspektif Islam, apabila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang (produk) atau pelayanan jasa Islam mengajarkan, hendaknya menjual produk atau jasa yang berkualitas. Tidak memberikan produk atau jasa yang berkualitas buruk pada pembeli. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT, surat Al-Baqarah ayat 267, yang berbunyi:



Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji (Al-Baqarah ayat 267).

<sup>3</sup> R.A. Supriyono, *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*, (Yogyakarta : BPFE UGM , 1999), h. 300

<sup>4</sup> Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan* , (Jakarta : Rieneka Cipta, 2003), h. 11

Thorik G. dan Utus H. berpendapat, pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (service) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani.<sup>5</sup> Service berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaian apapun akan mengenai heart share konsumen dan pada akhirnya memperkuat posisi dalam mind share konsumen. Dengan adanya heart share dan mind share yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan.

Selain tujuan, pelayanan juga mempunyai fungsi yakni mempercepat sampainya barang di tangan konsumen atau pasar saat dibutuhkan. Sebab pelayanan barang atau jasa segera sampai di tangan konsumen pada saat dibutuhkan adalah merupakan prinsip yang tepat sesuai dengan maksud dan tujuan etika pelayanan.<sup>6</sup>

Berangkat dari penjelasan di atas bahwa setiap perusahaan yang berhubungan langsung dengan masyarakat atau kebutuhan masyarakat sudah selayaknya memperhatikan sistem pelayanan yang baik yang di rancang dengan manajemen yang baik. Ketentuan tersebut juga tidak terlepas dari pada PDAM Tirta Siak Cabang Rumbai. Sebagai perusahaan yang berhubungan langsung dengan masyarakat PDAM Tirta Siak Cabang Rumbai harus membuat manajemen yang baik agar sistem pelayanan yang dilakukan berjalan dengan baik dan lancar, sehingga menghasilkan kepuasan bagi konsumen. PDAM Tirta Siak Cabang Rumbai sebagai perusahaan yang bergerak dalam pelayanan Air bersih bagi masyarakat, diharapkan mampu menerapkan manajemen pelayanan yang baik

---

<sup>5</sup> Thorik G. dan Utus H, *Marketing Muhammad* , (Jakarta: Gema Insani Press, 2006), 77

<sup>6</sup> Muh. Said, *Op. Cit*, h. 94-95

yang sesuai dengan tuntunan ekonomi Islam, dengan tujuan agar menghasilkan kualitas yang baik dan menumbuhkan rasa percaya diri masyarakat terhadap perusahaan tersebut, maka PDAM mau tidak mau harus memperbaiki sistem manajemen yang baik, agar menghasilkan nilai ekonomi yang baik, terlebih dalam pelayanan yang ada, dengan memakai sistem manajemen pelayanan yang sesuai dengan konsep ekonomi Islam.<sup>7</sup>

Menurut para ahli manajemen itu sendiri berkaitan erat dengan style, seni dan proses yang hidup dan dinamis dalam lingkup organisasi dalam upayanya untuk mencapai tujuan serta bagaimana tujuan tersebut dapat dicapai secara efektif dan efisien. Luther Gulick memberikan definisi manajemen sebagai suatu cabang ilmu pengetahuan yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerja sama ini lebih baik bermanfaat bagi manusia.<sup>8</sup> Sedangkan menurut Stoner, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota-anggota organisasi dan penggunaan sumberdaya-sumberdaya organisasi agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>9</sup> Menurut pendapat Mary Parker Fallet, manajemen sebagai seni (*art*) dalam menyelesaikan suatu pekerjaan melalui orang lain.<sup>10</sup>

Pada definisi di atas, manajemen dititikberatkan pada usaha memanfaatkan orang lain dalam pencapaian tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka orang-orang didalam organisasi harus jelas wewenang, tanggung-jawab dan tugas

---

<sup>7</sup> Siswanto, H.B. *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 46

<sup>8</sup> Handoko, T. Hani. *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 1999) h.9

<sup>9</sup> Ibid, h. 9

<sup>10</sup> Ibid, h. 12

pekerjaannya. Sedangkan pengertian manajemen yang dikemukakan oleh Makharita bahwa : *Management is the utilization of available or potentials resources in achieving a given ends* (Manajemen adalah pemanfaatan sumber-sumber yang tersedia atau yang berpotensi di dalam pencapaian tujuan.<sup>11</sup> Definisi manajemen tersebut lebih menitikberatkan pada usaha menggunakan/memanfaatkan sumber yang tersedia atau yang berpotensi dalam pencapaian tujuan.

Adapun sumber-sumber tersebut adalah orang, uang, material, peralatan (mesin), metode, waktu dan prasarana lainnya. Bukan itu saja, pengelolaan tanpa manajemen yang baik dalam sebuah perusahaan baik itu milik Negara maupun Swasta, tanpa adanya manajemen yang baik, tidak akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik, terlebih jika tidak memakai manajemen yang sesuai dengan konsep ekonomi Islam. Maka wajar saja jika perusahaan tersebut sering mengalami terlebih hilangnya rasa percaya diri dan kepuasan konsumen untuk memakai jasa perusahaan tersebut.

Dalam pengamatan sementara penulis terdapat kesenjangan dalam pengelolaan manajemen pelayanan di PDAM Tirta Siak Cabang Rumbai, hal tersebut terlihat dalam gejala-gejala dibawah ini:

1. Kualitas air yang disalurkan kepada pelanggan kurang jernih contohnya kekuning-kuningan, dan keruh

---

<sup>11</sup> Handayaniingrat, Soewarno, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, (Jakarta: CV. Haji Mas Agung, 1993), h.10.

2. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak memuaskan contohnya ketika pelanggan mengalami kendala seperti airnya tidak lancar petugas lamban menanganinya.

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang manajemen pelayanan dengan judul “ **MANAJEMEN PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA SIAK CABANG RUMBAI DITINJAU EKONOMI ISLAM**”

## **B. Batasan Masalah**

Untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penelitian ini perlu kiranya di batasi pokok pembahasannya, titik pokok pembahasan ini adalah “ Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai dari Persepektif Ekonomi Islam”

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan manajemen pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) tirta siak cabang rumbai
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan manajemen pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) tirta siak cabang rumbai
3. Bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap manajemen pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) tirta siak cabang rumbai.

## **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

## **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk menjelaskan pelaksanaan manajemen pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) tirta siak cabang rumbai.
- b. Untuk menjelaskan Apa faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan manajemen pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) tirta siak cabang rumbai.
- c. Untuk menjelaskan tinjauan ekonomi Islam terhadap manajemen pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) tirta siak cabang rumbai.

## **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Sebagai bahan pertimbangan dan salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan study dan program Strata (S1) pada jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum.
- b. Untuk menambah pengalaman bagi penulis dalam mengembangkan dan menerapkan teori-teori yang penulis peroleh selama dibangku kuliah.
- c. Sebagai informasi bagi peneliti lain yang berminat memperluas dan mengembangkan penelitian lebih lanjut dalam hal yang sama maupun dalam bidang lain yang relevan.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di perusahaan daerah air minum (PDAM) tirta siak cabang

rumbai. Hal tersebut disebabkan bahwa PDAM tirta siak cabang rumbai mempunyai dua cabang salah satunya adalah Rumbai, selain itu perusahaan tersebut terletak di Kota Pekanbaru dan mudah dijangkau dalam melakukan penelitian. Selain dari itu lokasi penelitian yang penulis lakukan adalah cabang dari pengolahan air di PDAM Tirta Siak

## **2. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian ini adalah pimpinan, karyawan dan pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) tirta siak cabang rumbai sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap manajemen pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) tirta siak cabang rumbai.

## **3. Populasi dan Sampel**

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini berjumlah 2088 orang yang terdiri dari pimpinan 3 orang karyawan 20, dan pelanggan 2065. Karena populasi penelitian ini lebih dari 100, maka penulis menggunakan random sampling yakni sampel penelitian ini di ambil 10% dari jumlah populasi yang ada yakni 208 orang.

## **4. Sumber Data**

### **a. Data primer**

Yaitu data yang diperoleh langsung dari perusahaan daerah air minum (PDAM) tirta siak cabang rumbai.



b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari riset perpustakaan dan dokumen - dokumen yang berhubungan dengan penelitian.

**5. Teknik pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan penulis dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Angket

Yaitu dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden berhubungan dengan masalah yang penulis teliti.

b. Observasi

Yaitu dengan cara mengamati secara langsung objek yang diteliti ditempat lokasi penelitian yakni proses pelayanan air

c. Dokumentasi

Yaitu mengumpulkan data-data atau arsip yang berhubungan dengan masalah yang penulis teliti.

**6. Teknik Analisis Data**

Analisa data dilakukan dengan cara menghubungkan teori dengan kenyataan yang ada yaitu dengan menggunakan metode deskriptif dengan cara membandingkan objek yang diteliti dengan teori yang sudah diperoleh.

**7. Metode penulisan**

- a. Deduktif yaitu mengumpulkan fakta-fakta umum kemudian dianalisis dan diuraikan secara khusus.
- b. Induktif yaitu mengumpulkan fakta-fakta khusus kemudian dianalisis dan diuraikan secara umum.
- c. Deskriptif yaitu mengungkapkan uraian dari fakta yang diambil dari lokasi penelitian.

## **F. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika dalam penulisan skripsi ini sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan, meliputi Latar Belakang Masalah, Batasan masalah, Rumusan Masalah Tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan Sistematika penulisan.

BAB II: Gambaran Umum Lokasi Penelitian, yang menguraikan Letak Geografis, Sejarah Singkat Perusahaan PDAM Tirta Siak Cabang Rumbai.

BAB III: Landasan Teoritis yang menguraikan tentang, Pengertian Manajemen dan Pelayanan, Tujuan dan Manfaat Manajemen Pelayanan, Bentuk-bentuk Manajemen Pelayanan Dalam ekonomi Islam.

BAB IV: Penyajian Hasil Penelitian dan Pembahasan, yang menguraikan. Pelaksanaan Manajemen Pelayanan PDAM Tirta Siak Cabang Rumbai, Tinjau Ekonomi Islam terhadap Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai, Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai

BAB V: Penutup memuat kesimpulan, saran



## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Letak Geografis**

Kota Pekanbaru terletak antara  $101^{\circ}14'$  -  $101^{\circ}34'$  Bujur Timur dan  $0^{\circ}25'$  -  $0^{\circ}45'$  Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 - 11 meter. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari  $\pm 62,96$  Km<sup>2</sup> menjadi  $\pm 446,50$  Km<sup>2</sup>, terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 Km<sup>2</sup>.

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentukkan Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa

Wilayah Kota Pekanbaru dengan luas wilayah 632,26 Km<sup>2</sup> memiliki batas-batas sebagai berikut :

Batas Utara : Kabupaten Bengkalis

Batas Selatan : Kabupaten Kampar

Batas Timur : Kabupaten Bengkalis

Batas Barat : Kabupaten Kampar

## **B. Sejarah Singkat Perusahaan Daerah Air Minum PDAM) Tirta Siak**

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak (PDAM) Pekanbaru didirikan berdasarkan Perda Tk. I Provinsi Riau No.7 Tahun 1976 yang telah diubah dengan Perda No. 2 Tahun 1988. Pasal 4 ayat (1) dan (2) dimana PDAM Provinsi Dati I Riau selambat-lambatnya 3 (tiga) tahun setelah diserahkan perda tersebut harus di alihkan menjadi PDAM Pemerintah Dati II Pekanbaru dengan menyerahkan seluruh asetnya ke Pemerintah Dati II Pekanbaru.

Pada Tahun 1997 diserahkan pengelolanya dari Pemda Tk. I Provinsi Riau kepada Pemda Tk. II Kotamadya Pekanbaru berdasarkan SK. Gub. No. KPTS-185/IV/1997 dan No. KPTS-186/IV/1997 tanggal 7 April 1997. Pengesahan pendirian PDAM Tirta Siak berdasarkan perda kotamadya Pekanbaru. No. 12 Tahun 1997 tentang pendirian PDAM Tirta Siak kotamadya Pekanbaru.

Wilayah pelayanan kota Pekanbaru yang luasnya 745,56 KM<sup>2</sup> terdiri dari 12 kecamatan dan 58 kelurahan dengan jumlah penduduk 905.592 jiwa. Pada 30 Juni 2010, telah dilakukan pergantian Direksi, yang mana Direksi terdahulu masih merupakan gabungan antara perwakilan pemerintah kota Pekanbaru dengan PT. KTDP dan yang baru sudah mengikuti Permendagri No. 02 tahun 2007.

## **C. Tinjauan Ojek yang diteliti**

Sistem pelayanan air bersih di kota Pekanbaru saat ini dikelola oleh PDAM Tirta Siak Pekanbaru yang pengelolaannya berada dibawah pemerintah daerah Tingkat I Riau, melalui Perda No.7 tahun 1976 yang diperbaharui dengan Perda No. 2 Tahun 1988. Sampai saat ini cakupan pelayanan masih rendah yaitu sebesar

41.46% dari jumlah penduduk di areal pelayanan atau 24.77% terlayani dari seluruh jumlah penduduk kota.

**a. Visi**

Menjadi Perusahaan yang sehat, terpercaya, handal dan mandiri dalam pelayanan air minum untuk mendukung visi kota Pekanbaru

**b. Misi**

- Memberikan pelayanan air minum dengan memperhatikan kuantitas, kontinuitas dan kualitas (3K).
- Meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan pegawai
- Menjadi salah satu sumber PAD Kota Pekanbaru

**c. Tujuan**

- Turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan rakyat serta adil dan makmur berdasarkan Panca Sila.
- Untuk terlaksananya tujuan tersebut, PDAM Tirta Siak mempunyai kegiatan usaha meliputi pengelolaan dan penpelayanana pelayanan air bersih yang memenuhi persyaratan kesehatan kepada masyarakat secara tertib dan teratur.

**d. Kebijakan Mutu**

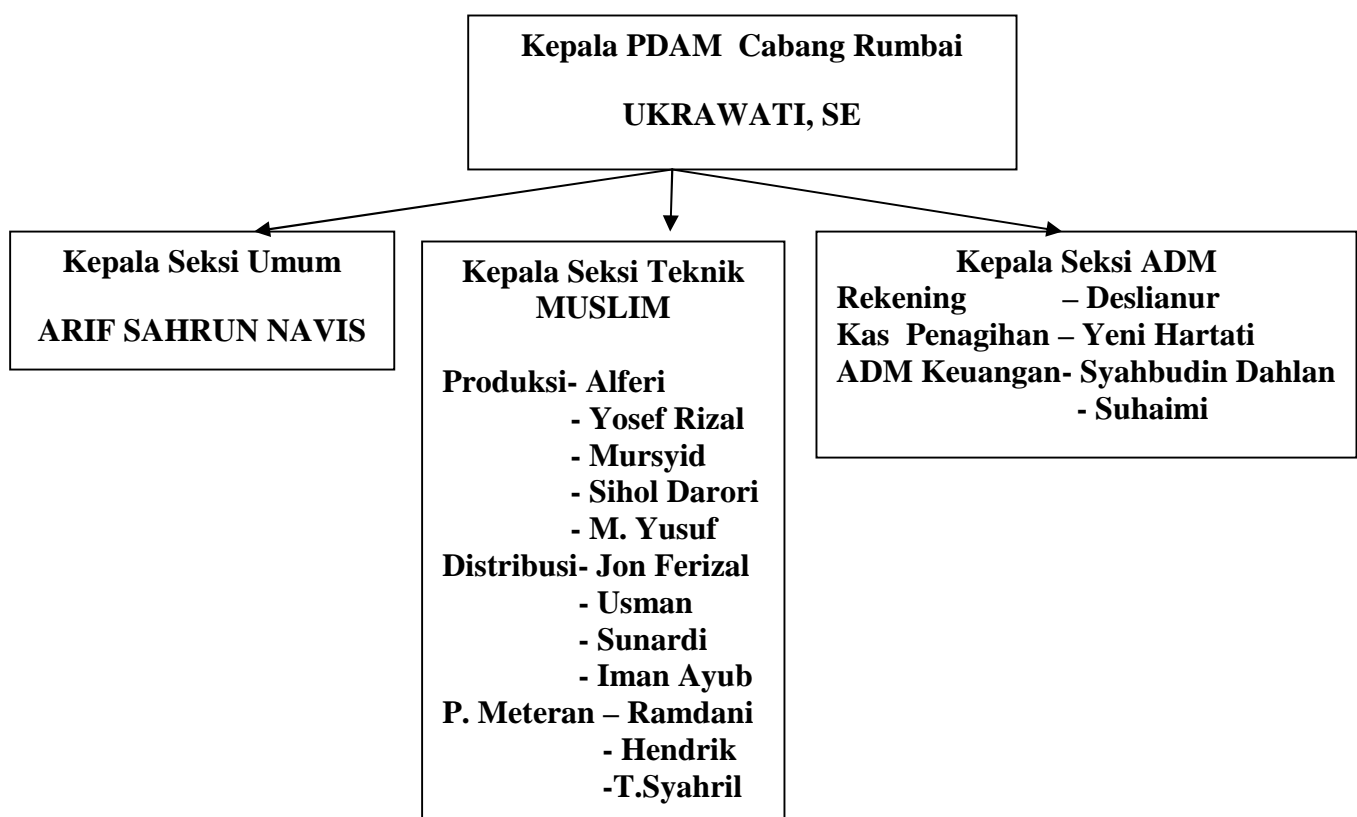
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru Bertekad untuk memberikan pelayanan air minum dengan mengutamakan kepuasan pelanggan dan *Stakeholder* dengan cara:

- Melakukan peningkatan kuantitas, kontinuitas dan kualitas (3 K).
- Membina hubungan yang baik dengan pelanggan dan *Stakeholder*
- Melakukan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan
- Membangun rasa solidaritas, Integritas dan Loyalitas sesama pegawai
- Berkontribusi menjadi salah satu sumber PAD Kota Pekanbaru
- Melakukan perbaikan secara terus menerus

**e. Sasaran Mutu**

- Rata-rata tingkat pencapaian kepuasan pelanggan 70 %
- Masing-masing pegawai mendapatkan pelatihan minimal 1 kali dalam satu tahun
- Tingkat kehilangan air menurun 15% dari tahun sebelumnya
- Aktivitas perawatan dan pemeliharaan terlaksana 80%
- Pemenuhan permintaan barang/ jasa yang dibutuhkan 100%
- Pencapaian profit perusahaan minimal saldo kas satu kali biaya operasional
- Peningkatan penerimaan 10 % pertahun
- Penambahan pelanggan 25% pertahun dari jumlah penambahan pelanggan tahun sebelumnya
- Memberikan gaji ke 13, 14 dan seterusnya sesuai dengan kondisi keuangan perusahaan

f. Struktur Organisasi PDAM Cabang Rumbai



Berdasarkan dari struktur organisasi di atas PDAM TIRTA SIAK, maka berikut akan dijelaskan satu persatu dari bagian yang terlibat dalam operasional PDAM TIRTA SIAK sebagai berikut :

1. DIREKTUR UTAMA



Direktur utama PDAM TIRTA SIAK membawahi Direktur Umum dan Direktur operasional yang mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:

- a. Menetapkan strategi dalam merencanakan program kerja dan pengembangan PDAM.
- b. Menyampaikan dan bertanggung jawab atas laporan berkala mengenai semua kegiatan PDAM kepada Walikota melalui Badan Pengawas
- c. Menadakan koordinasi, konsultasi dan tindakan-tindakan dengan pemerintah maupun swasta dalam usaha meningkatkan dan mengembangkan PDAM
- d. Mempunyai wewenang, mengangkat, memutasikan, mempromosikan, membina dan memberikan sanksi serta memberhentikan semua pegawai PDAM di bawah direksi.

## 2. Kepala Bagian Umum

Kepala bagian umum mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Mencatat, menyimpan, mengamankan dan memelihara dokumen perusahaan
- b. Menyelenggarakan kegiatan administrasi kepegawaian dan kesekretan serta rumah tangga
- c. Mengatur penggunaan dan pemeliharaan sarana ruangan kerja kantor
- d. Mempersiapkan laporan berkala dan berkordinasi dengan bagian lainnya.

### 3. Kepala bagian Produksi

Kepala Bagian Produksi mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Mengelola sarana dan prasana air baku dan instalasi pengelolaan
- b. Menjaga dan mengawasi kualitas, kuantitas dan kontinuitas air yang diproduksi
- c. Menyusun program pemeliharaan perawatan alat produksi
- d. Bertanggung jawab terhadap operasional mobil tangki

### 4. Kepala Bagian Pelayanan

Kepala Bagian Pelayanan mempunyai tugas sebagai berikut.

- a. Membuat peta jaringan perpipaan
- b. Menanggulangi keluhan pelanggan
- c. Melakukan pemasangan sambungan baru rumah pelanggan
- d. Pembersihan rutin terhadap sistem jaringan pipa

### 5. Kepala Bagian Keuangan

Kepala Bagian keuangan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Merencanakan sumber-sumber pendapatan serta pengeluaran PDAM
- b. Menyusun rencana pembayaran hutang jangka pendek dan jangka panjang
- c. Membuat laporan keuangan secara periodik dan menyusun rencana anggaran PDAM dengan berkoordinasi dengan bagian lainya.

### 6. Kepala Bagian Perencanaan mempunyai tugas sebagai berikut:

Kepala Bagian Hubungan pelanggan

- a. Melakukan koordinasi dengan kepala unit dalam perencanaan, peningkatan pemasaran dan pelayanan langganan termasuk penyuluhan
- b. Menyusun usulan kebijakan dan kebutuhan baru mengenai tarif air dan tarif sambungan baru
- c. Mencatat meter air dan menerima pengaduan pelanggan
- d. Merekomendasikan penyambungan kembali aliran putus

7. Kepala Sub Bagian pembukuan dan rekening

Kepala Sub Bagian pembukuan dan rekening

- a. Melakukan pembukuan dan sesuai dengan pedoman yang berlaku
- b. Melakukan penyesuaian buku jurnal dan buku-buku pembantu
- c. Melaksanakan konsolidasi antara buku perusahaan dengan buku bank
- d. Mengawasi pelaksanaan penagihan rekening air bersih termasuk unit-unit pelayanan
- e. Memeriksa bukti-bukti penerimaan rekening air bersih

8. Kepala Sub bagian keuangan dan Bendahara

Kepala Sub Bagian Keuangan dan bendahara

- a. Mengatur, melakukan pembayaran gaji, upah dan seluruh biaya perusahaan
- b. Meneliti kebenaran atas pembayaran dari pelanggan menggunakan cek
- c. Menyediakan data informasi yang diperlukan

- d. Mengkoordinir dan mengendalikan pembukuan dari setiap transaksi dan biaya yang memerlukan revisi anggaran
- e. Mengawasi pelaksanaan penagihan rekening air bersih termasuk di unit-unit
- f. Memeriksa kelengkapan bukti penerimaan rekening air dan menghitung kembali perincian jumlah uang yang harus dibayar

9. Kepala Sub Bagian pelayanan dan pencatatan meter

Kepala Sub Bagian pelayanan dan pencatatan meter bertanggung jawab kepada Kabag hubungan langganan dengan tugas-tugas sebagai berikut:

- a. Mengevaluasi semua informasi baik secara lisan maupun tulisan tentang keluhan pelanggan, gangguan air minum untuk penanggulangan lebih lanjut
- b. Pemeriksaan ke lapangan secara intersif
- c. Melaksanakan pencatatan kubikasi yang terpakai oleh pelanggan

10. Kepala Sub Bagian penagihan rekening

Kepala Sub Bagian penagihan rekening bertanggung jawab kepada Kabag hubungan langganan dengan tugas-tugas sebagai berikut:

- a. Melaksanakan administrasi rekening yang akan ditagih dan yang sudah ditagih

- b. Melaksanakan penagihan rekening air menurut jadwal penagihan setiap hari kerja secara intensif, efektif dan efisien
- c. Menyusun jadwal pemutusan aliran air bersih sesuai denagn surat pemeintah<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Profil PDAM Tirta Siak Pekanbaru

## BAB III

### KERANGKA TEORITIS

#### A. Pengertian Manajemen dan Pelayanan

##### 1. Pengertian Manajemen

Manajemen bersal dari kata “*Manage*” yang berarti mengganti, menguasai, mengatur, menyelesaikan sesuatu.<sup>1</sup> Manajemen adalah setiap kerja sama dua orang atau lebih dalam rangka mencapai tujuan bersama dengan cara efektif dan efisien.<sup>2</sup> Menurut Ricky W. Griffin manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (goals) secara efektif dan efisien.<sup>3</sup> Dalam berbagai literatur, manajemen mengandung tiga pengertian, yaitu manajemen sebagai suatu proses, manajemen sebagai kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen, serta manajemen sebagai suatu seni (*art*) dan sebagai suatu ilmu pengetahuan (*science*). Manajemen dalam Islam dipandang sebagai perwujudan amal sholeh yang harus bertitik tolak dari niat baik. Niat baik tersebut akan memunculkan motivasi aktivitas untuk mencapai hasil yang bagus demi kesejahteraan bersama.

Hal yang paling penting dalam manajemen menurut perspektif Islam adalah harus adanya sifat *ri'ayah* atau jiwa kepemimpinan. Hal ini merupakan faktor yang paling utama dalam konsep manajemen. Watak dasar ini merupakan bagian penting dari manusia sebagai khalifah di muka bumi. Ada empat pilar etika manajemen bisnis dalam perspektif Islam seperti yang dicontohkan oleh nabi

---

<sup>1</sup> Andreas Halim, *Kamus Lengkap Praktis*, (Surabaya:Fajar Mulya.th),h. 206

<sup>2</sup>Kusnadi, dkk, *Pengantar Manajemen*, (Bandung: Unibraw Malang,1999), h.3

<sup>3</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta:BPFE, 2003), h.8

Muhammad SAW, yaitu tauhid, adil, kehendak bebas, dan tanggung jawab. Keempat pilar tersebut akan membentuk konsep etika manajemen yang fair ketika melakukan kontrak-kontrak kerja dengan perusahaan lain ataupun antara pimpinan dengan bawahan.

Menurut Ibrahim Abu Sin, ada empat hal yang harus dipenuhi untuk dapat dikategorikan sebagai manajemen Islami, yaitu:

- Manajemen Islami harus didasari nilai-nilai dan akhlak-akhlak Islam.
- Kompensasi ekonomis dan penekanan terpenuhinya kebutuhan dasar pekerja.
- Faktor kemanusiaan dan spiritual sama pentingnya dengan kompensasi ekonomis.
- Sistem dan struktur organisasi sama pentingnya.

Dari keempat aspek manajemen diatas memungkinkan untuk diaplikasikan pada seluruh kegiatan ekonomi.

## **2. Fungsi Manajemen**

Dalam melaksanakan program kerja yang dilakukan, tidak terlepas dari sistem manajemen yang baik, dengan tujuan agar program tersebut dapat terlaksana dengan baik kearah tujuan yang diinginkan. Oleh sebab itu maka perlu adanya manajemen yang baik dan berjalan sesuai dengan fungsinya. Adapun fungsi manajemen yakni; Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pengkontrolan (*Controlling*), Pengevaluasian (*Evaluating*).<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> M. Fuat, *Pengantar Bisnis*, (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, 2001), h. 93

a. Perencanaan (*Planning*).

Perencanaan adalah sebuah proses perdana ketika hendak melakukan pekerjaan baik dalam bentuk pemikiran maupun kerangka kerja agar tujuan yang hendak dicapai mendapatkan hasil yang optimal.<sup>5</sup>

Perencanaan adalah suatu kegiatan membuat tujuan dan diikuti dengan membuat berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan tersebut. Perencanaan merupakan aktifitas manajemen yang paling krusial, langkah awal untuk menjalankan manajemen sebuah pekerjaan, dan sangat berpengaruh pada unsur-unsur manajemen lainnya merealisasikan perencanaan dan pengawasan mewujudkan tujuan yang direncanakan dan sesuai dengan tanggung jawab. Tidak ada sesuatu pun dalam kehidupan ini yang terlepas dari masalah. Maka untuk mengatasi masalah harus dengan perencanaan. Kita sebaiknya tidak melakukan pekerjaan tanpa perencanaan, misalnya kita melakukan a,b,c sekaligus, akibatnya pekerjaan a tidak selesai, b tidak selesai, dan c juga tidak. Hal ini bukanlah suatu perencanaan.<sup>6</sup>

1) Perencanaan Bidang SDM

Permasalahan utama bidang SDM adalah penetapan standar perekrutan SDM. Implementasi manajemen pada bidang ini dapat berupa penetapan profesionalisme yang harus dimiliki oleh seluruh komponen SDM perusahaan.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> M. Sobry Sutikno, *Manajemen Pendidikan Langkah Praktis mewujudkan Lembaga Pendidikan yang unggul (Tinjauan Umum dan Islam)*, (Lombok: Holistica, 2012),h. 21

<sup>6</sup> M. Fuat, *Op.Cit*, h. 94

<sup>7</sup> M. Fuat, *Ibid*, h. 95



2) Perencanaan Bidang Keuangan

Permasalahan utama bidang keuangan adalah penetapan sumber dana dan alokasi pengeluaran. Implementasi Manajemen pada bidang ini dapat berupa penetapan syarat kehalalan dana, baik sumber pemasukan maupun alokasinya.<sup>8</sup>

3) Perencanaan Bidang Operasi/ Produksi

Dalam bidang ini berupa penetapan berupa pemasuk bahan produksi dan proses yang akan dilangsungkan. Dalam dunia pendidikan dimisalkan, inputnya adalah SDM Muslim dan proses pendidikannya ditetapkan dengan menggunakan kurikulum yang Islami. Dalam Industri Pangan, untuk pemasukan bahan pangan harus dipastikan kehalalannya dan untuk proses produksinya ditetapkan berlangsung secara aman dan tidak bertentangan dengan syariah.<sup>9</sup>

4) Perencanaan dibidang Pemasaran

Implementasi Manajemen pada bidang ini dapat berupa penetapan segmentasi pasar, targetting dan positioning, juga termasuk promosi. Dalam dunia pendidikan dimisalkan, segmen yang dibidik adalah SDM Muslim. Target yang ingin dicapai adalah output didik (SDM) yang profesional. Sedangkan posisi yang ditetapkan adalah lembaga yang memiliki *unique position* sebagai lembaga pendidikan

---

<sup>8</sup> [http://www. ask.com](http://www.ask.com)

<sup>9</sup> Said Sa'ad Marthon, *Ekonomi Islam Di Tengah Krisis Ekonomi Global*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2004), h.43

manajemen syariah. Dalam promosi tidak melakukan kebohongan, penipuan ataupun penggunaan wanita tanpa menutup aurat.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah suatu kegiatan pengaturan pada sumberdaya manusia dan sumberdaya fisik lain yang dimiliki untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta menggapai tujuan tersebut. Fungsi pengorganisasian untuk mengatur kemampuan sumber daya manusia guna mencapai tujuan yang ditentukan dengan segala potensinya secara efektif dan efisien agar suatu bagian dapat berjalan terarah sesuai visi dan misinya.<sup>10</sup>

c. Pengkontrolan (*Controlling*)

Pengawasan adalah suatu aktivitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan. Dengan adanya pengawasan, upaya sistematis menerapkan standar prestasi kerja dengan tujuan perencanaan untuk membandingkan prestasi sesungguhnya dengan standar yang telah ditentukan. Pengambilan tindakan perbaikan yang telah diperlukan untuk menjamin sumber daya organisasi dengan cara efektif dan efisien guna tercapai tujuan organisasi yang jelas, secara transparan.

System pengawasan yang baik tidak dapat terlepas dari pemberian imbalan dan hukuman. Bentuk imbalan tidak mesti materi, namun dapat pula dalam bentuk pujian, penghargaan, dan promosi. Bentuk hukuman juga bermacam, seperti teguran, peringatan, skors, dan pemecatan. Koreksi dalam islam didasari atas tiga hal. Saling menasehati atas kebenaran dan norma yang

---

<sup>10</sup> M. Fuat, *Loc. Cit*, h. 96

jelas, saling menasehati atas dasar kesabaran, dan saling menasehati atas dasar kasih sayang.<sup>11</sup>

d. Pengevaluasian (*Evaluating*)

Evaluasi yaitu perencanaan, pengorganisasian atau pelaksanaan, pemantauan (monitoring) dan pengendalian. Terkadang fungsi monitoring dan fungsi evaluasi, sulit untuk dipisahkan. Penyusunan sistem dalam organisasi dan pembagian tugas, fungsi serta pembagian peran pihak-pihak dalam organisasi, adakalanya tidak perlu dipisah-pisah secara nyata. Fungsi manajemen puncak misalnya, meliputi semua fungsi dari perencanaan sampai pengendalian. Oleh karena itu, evaluasi sering dilakukan oleh pimpinan organisasi dalam suatu rapat kerja, rapat pimpinan, atau temu muka, baik secara reguler maupun dalam menghadapi kejadian-kejadian khusus lainnya.

Sebagai bagian dari fungsi manajemen, fungsi evaluasi tidaklah berdiri sendiri. Fungsi-fungsi seperti fungsi pemantauan dan pelaporan sangat erat hubungannya dengan fungsi evaluasi. Di samping untuk melengkapi berbagai fungsi di dalam fungsi-fungsi manajemen, evaluasi sangat bermanfaat agar organisasi tidak mengulangi kesalahan yang sama setiap kali. Organisasi yang gagal mengidentifikasi kesalahan yang sama yang dilakukan secara terus menerus, tidak akan tumbuh dan berkembang sebagai organisasi yang unggul. Jadi secara umum, jika tidak dihadapkan pada suatu pertanyaan mengapa perlu dilakukan evaluasi? Terdapat beberapa jawaban seperti berikut:

---

<sup>11</sup> M. Fuat, *Ibid*, h. 97

1. Karena evaluasi merupakan fungsi manajemen.
2. Karena evaluasi merupakan mekanisme umpan balik bagi perbaikan.
3. Karena evaluasi akan dapat menghindarkan organisasi dari mengulangi kesalahan yang sama.
4. Karena evaluasi akan dapat menemukan dan mengenali berbagai masalah yang ada di dalam organisasi dan mencoba mencari solusinya.
5. Evaluasi adalah proses pengumpulan dan analisis data secara sistematis yang diperlukan dalam rangka pengambilan keputusan. Evaluasi akan menghasilkan umpan balik dalam kerangka efektivitas pelaksanaan kegiatan organisasi.
6. Evaluasi adalah proses penilaian yang sistematis, pemberian nilai, atribut, apresiasi dan pengenalan permasalahan serta pemberian solusi atas permasalahan yang ditemukan. Dalam berbagai hal, evaluasi dilakukan melalui monitoring terhadap sistem yang ada. Namun demikian, evaluasi kadang-kadang tidak dapat dilakukan dengan hanya menggunakan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi pada organisasi saja.<sup>12</sup>

### **3. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah memberikan suatu kepuasan terhadap konsumen atau pelanggan atas apa yang diharapkannya kepada kita ataupun perusahaan yang kesemuanya itu berdasarkan prosedur-prosedur yang telah ada.<sup>13</sup> Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen

---

<sup>12</sup>Syafaruddin, *Manajemen lembaga pendidikan Islam*. (Ciputat: Penerbit Ciputat press, 2005), h. 35

<sup>13</sup> Bob Waworuntu, *Op.Cit*, h. 11

yang berkepentingan sehingga dilayani dengan keinginan konsumen akan menimbulkan kesan tersendiri.<sup>14</sup> Pelayanan Pelanggan (Costumer Service) adalah upaya / proses yang secara sadar atau terencana dilakukan organisasi / badan usaha agar produk / jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian/ penyajian pelayanan kepada pelanggan , sehingga tercapai kesuksesan optimal bagi pelanggan.<sup>15</sup>

Secara Spesifik H.A.S Moenir membagi pelayanan dalam bentuk tiga kategori yaitu sebagai berikut :

a. Layanan dengan Lisan

Pelayanan Dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas yang berhubungan dengan masyarakat (HUMAS) , bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan sesuai dengan yang diharapkan , maka harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

- a) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b) Mampu memberikan penjelasan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d) Meski keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas . Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutus keasikan “ngobrol”.

---

<sup>14</sup> R.A. Supriyono, *Op.Cit*, h.. 300

<sup>15</sup> Boediono, *Op.Cit*, h.. 11

e) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

b. Pelayanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Layanan bentuk tulisan terdiri atas dua golongan, *Pertama* layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka berurusan dengan instansi atau lembaga; *kedua* layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

c. Pelayanan Bentuk Perbuatan

Pelayanan ini sangat memerlukan keahlian dan keterampilan petugas karena dalam hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Layanan ini tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan saling tergabung.

d. Dasar-dasar pelayanan

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumen.

Berikut ini dasar – dasar pelayanan yang harus dipahami dalam pemberian pelayanan yaitu <sup>16</sup>:

a) Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi

---

<sup>16</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2005), Cet ke-2, h. 205

- b) Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum
- c) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal
- d) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- e) Berbicara dengan bahasa baik dan benar
- f) Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

#### **4. Ciri – ciri pelayanan yang baik**

Adapun ciri – ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut<sup>17</sup> :

- a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik  
Konsumen ingin dilayani prima, Oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.
- b. Tersedia karyawan yang baik  
Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus tanggap , pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.
- c. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai  
Dalam menjalankan kegiatan pelayannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, h. 210-211

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai keinginan konsumen.

e. Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

f. Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

Berdasarkan model kualitas *service* (Kotler, 2006), para peneliti mengidentifikasi lima hal yang menentukan kualitas *service*<sup>18</sup>:

a. Reliability

Kemampuan untuk menampilkan *service* yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dengan baik dan akurat.

b. Responsiveness

Keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan *service* yang cepat dan tepat.

c. Assurance

---

<sup>18</sup> Kotler, *Management Marketing*, Edition 1, (Personal Education: New Jersey, 2006), h. 383



Pengetahuan dan keahlian para karyawan untuk dapat memberikan kepercayaan bagi pelanggannya.

d. Empathy

Adanya rasa peduli dan memberikan perhatian khusus secara individu kepada pelanggan.

e. Tangibles

Hal – hal yang berhubungan dengan fasilitas secara fisik , peralatan dan alat-alat komunikasi lainnya.

## **B. Tujuan dan Manfaat Manajemen Pelayanan**

### **1. Tujuan Manajemen Pelayanan**

Tujuan manajemen pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam

program pembangunan. Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

## **2. Manfaat Manajemen Pelayanan**

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

## **C. Pelayanan menurut perspektif Islam**

Melayani atau menolong seseorang merupakan bentuk kesadaran dan kepeduliannya terhadap nilai kemanusiaan. Memberi pelayanan dan pertolongan merupakan investasi yang kelak akan dipetik keuntungannya. Maka dari itu, seorang karyawan harus memiliki etika yang baik untuk melayani pasien agar pasien dapat terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan. Etika pelayanan yang baik antara lain sebagai berikut:

- a. Berperilaku Baik dan Simpatik (Al-Shidq)
- b. Bersikap Melayani dan Rendah Hati (Khidmah)
- c. Jujur dan Tepercaya( Al-Amanah)

Dibawah ini ada lima indikator pelayanan dalam pandangan Islam, antara lain <sup>19</sup>

## 1. Responsiveness (daya tanggap)

Adalah suatu respon / kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan . Apabila perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik , maka resiko yang akan terjadi ditinggalkan oleh pelanggan.

Allah SWT berfirman dalam Surat Al-Maidah Ayat 1 :



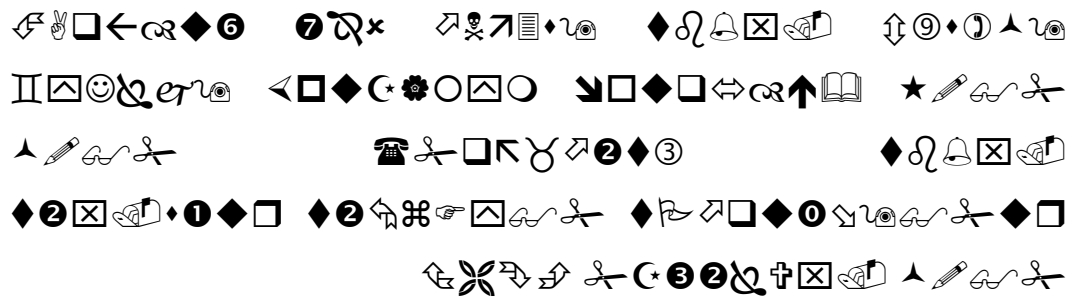
Artinya : *“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.”*

## 2. Reliability (keandalan)

Adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Bila hal ini dijalankan

<sup>19</sup> .wikispaces.com/file/view/sm4006+analisis+pengaruh+kualitas+pelayanan+terhadap+k  
epuasan+nasabah+BMT+KAFFAH+YOGYAKARTA.pdf oleh Prasetyo Adi

dengan baik maka konsumen akan merasa dihargai. Sebagai seorang muslim , telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktivitas perniagaan / muamalah. Allah SWT berfirman dalam Surah Al – Ahzab ayat 21 :



Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah.

Bagi seorang pemimpin haruslah mengikuti sifat-sifat nabi. Menerapkan prinsip-prinsip kepemimpinan akan membawa pada kondisi sebagai berikut :<sup>20</sup>

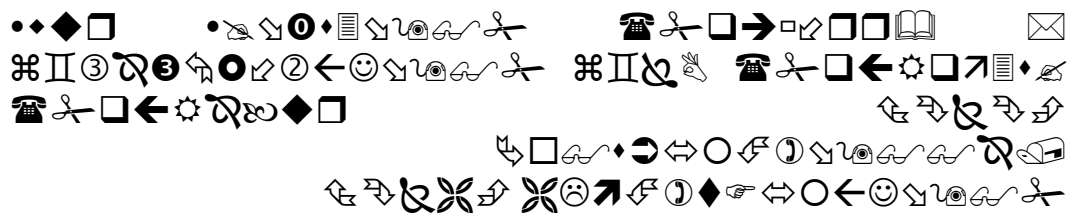
- a. Mempertimbangkan kebutuhan semua pihak terkait termasuk pelanggan, pemilik, karyawan, pemasok, investor, masyarakat lokal dan keseluruhan
- b. Mendirikan visi yang jelas pada masa depan
- c. Menentukan target dan tujuan yang menantang.

### 3. Assurance (Jaminan)

Adalah kemampuan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat , kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika

<sup>20</sup> Veithzal Riva'i, *Islamic Human Capital*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2009), h.

berkomunikasi supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu penawaran produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermuamalah. Allah SWT telah mengingatkan tentang etika dalam berdagang sebagaimana yang termaktub dalam Q.S Asy – Syu'araa ayat 181-182 :



Artinya : “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang- orang yang merugikan: dan timbanglah dengan timbangan yang lurus.”

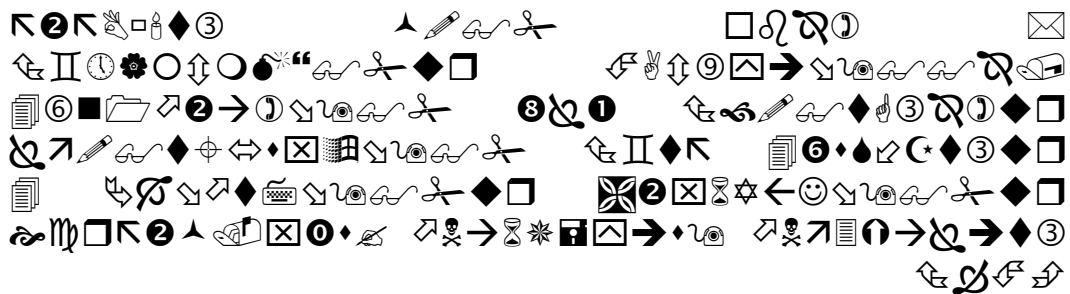
Ayat ini menjelaskan bahwa orang yang beriman kepada Allah diperintahkan untuk mencukupkan takaran dan menimbang dengan betul. Menerapkan prinsip ini kana mengarah pada tindakan berikut :<sup>21</sup>

- a. Penelitian untuk mengerti kebutuhan dan harapan pelanggan
- b. Memastikan bahwa sasaran dihubungkan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
- c. Mengukur kepuasan pelanggan dan bertindak sesuai hasil tersebut.

#### 4. Emphaty (Perhatian)

Adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumennya. Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumennya hauslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah SWT berfirman dalam Q.S. An-Nahl ayat 90 :

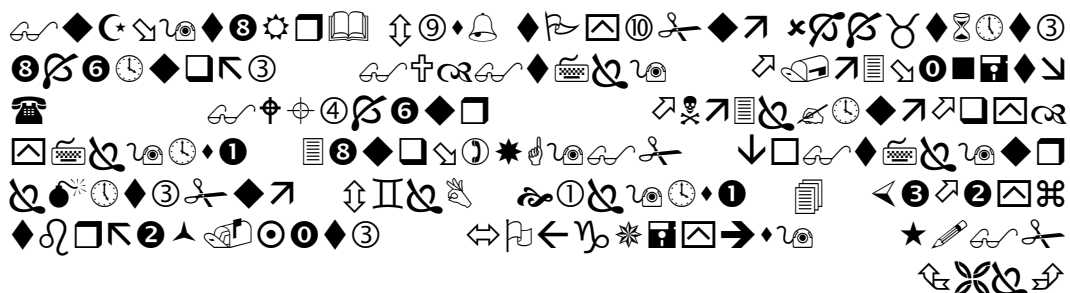
<sup>21</sup> *Ibid.*, h. 524



Artinya : “*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*”

## 5. Tangible (Kemampuan Fisik)

Adalah suatu bentuk penampilan fisik , peralatan personal, media komunikasi dan hal – hal lainnya yang bersifat fisik. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah ataupun lembaga keuangan lainnya yang sangat memperhatikan pakaiannya terutama yang beragama Islam, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaan harus memperhatikan penampilan fisik para pengelola atau karyawannya , berbusana yang santun. Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT firmankan dalam Q.S. Al A’raf ayat 26 :



Artinya : *Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. dan pakaian takwa Itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat.*



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai**

Setelah melakukan penelitian dan diperoleh data-data yang dibutuhkan , selanjutnya data-data tersebut diklasifikasi sesuai dengan kebutuhannya sehingga diperoleh berbagai gambaran hasil dari penelitian yang dilaksanakan. Dari hasil penelitian yang dilakukan, bahwa manajemen penpelayananan (PDAM) Tirta Siak sudah memenuhi standar, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV.1**

#### **Jawaban responden tentang penpelayananan Air PDAM Tirta Siak**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sudah Standar	40	19.23%
2	Belum Standar	60	28.84%
3	Kurang Standar	30	14.42%
4	Sangat Kurang Standar	78	37.5%
Jumlah		208	100%

Sumber Data: *Olahan Angket Penelitian, Juni 2013*

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 208 orang responden menjawab, bahwa penpelayananan Air PDAM Tirta Siak, Sudah Standar sebanyak 40 responden dengan persentase 19.23 %, kemudian responden yang menjawab Belum Standar sebanyak 60 responden dengan persentase 28.84% dan menjawab Kurang Standar sebanyak 30 responden dengan persentase 14.42%,



sedangkan yang menjawab Sangat Kurang Standar sebanyak 78 responden dengan persentase 37.5%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pelayanan Air PDAM Tirta Siak adalah kurang standar, hal tersebut terlihat dari hasil olah angket di atas. Adapun alasannya adalah bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Siak sering terjadi kendala dan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, seperti misalnya airnya yang sering terlambat, macet dan tidak lancar bahkan airnya yang jauh dari baik. Selain itu petugas kurang melakukan pengecekan dan pengawasan serta memonitoring tekanan air yang di pelayankan di jaringan trasnmisi pelayanan PDAM Tirta Siak Pekanbaru.

**Tabel IV.2**

**Jawaban responden tentang pelayanan Air PDAM Tirta Siak**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Memuaskan	45	21.63%
2	Belum Memuaskan	33	15.86%
3	Kurang Memuaskan	50	24.03
4	Sangat Kurang Memuaskan	80	38.46
Jumlah		208	100%

Sumber Data: *Olahan Angket Penelitian, Juni 2013*

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 208 orang responden menjawab, bahwa pelayanan Air PDAM Tirta Siak, Sangat Memuaskan sebanyak 45 responden dengan persentase 21.63%, kemudian responden yang menjawab Belum Memuaskan sebanyak 33 responden dengan persentase 15.86, dan

menjawab Kurang Memuaskan sebanyak 50 responden dengan persentase 24.03%, sedangkan yang menjawab Sangat Kurang Memuaskan sebanyak 80 responden dengan persentase 38.46%.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bawah pelayanan Air PDAM Tirta Siak adalah kurang memuaskan, hal tersebut terlihat dari hasil olah angket di atas. Adapun alasannya adalah bahwa penpelayananan air ke para pelanggan yang ada di lingkungan kota pekanbaru khususnya cabang rumbai sering terjadi masalah seperti air yang dihasilkan tidak jernih, bau dan sering airnya tidak lancar, hal tersebut terjadi petugas kurang melakukan pengecekan dan pengawasan serta memonitoring tekanan air yang di pelayanankan di jaringan trasnmisi pelayanan PDAM Tirta Siak Pekanbaru.

**Tabel IV.3**

**Jawaban responden tentang penilaian masyarakat terhadap PDAM  
Tirta Siak**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Baik	20	9.61%
2	Sangat Baik	25	12.01%
3	Cukup Baik	53	25.48%
4	Tidak Baik	110	52.88%
Jumlah		208	100%

Sumber Data: *Olahan Angket Penelitian, Juni 2013*

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 208 orang responden menjawab, bahwa penilaian masyarakat PDAM Tirta Siak, Baik sebanyak 20 responden dengan persentase 9.61%, kemudian responden yang menjawab Sangat

Baik sebanyak 25 responden dengan persentase 12.01%, dan menjawab Cukup Baik sebanyak 53 responden dengan persentase 25.48%, sedangkan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 110 responden dengan persentase 52.88%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bawah penilaian masyarakat terhadap PDAM Tirta Siak adalah tidak baik, hal tersebut terlihat dari hasil olah angket di atas. Adapun alasannya adalah pelayanan dan kualitas air tidak sesuai dengan ISO 9001: 2008 Klausul 7.5.1 Pengendalian Jasa dan penyediaan Pelayanan, juga mengacu pada Manual Mutu ISO 9001: 2008 PDAM Tirta Siak Pekanbaru.<sup>1</sup> Selain itu kurangnya penanganan yang diberikan kepada pelanggan yang mempunyai masalah, hal tersebut sebabkan jam kerja yang singkat yang dari jam 8.00 pagi sampai jam 12 siang.

**Tabel IV.4**

**Jawaban responden tentang proses administrasi menjadi pelanggan PDAM Tirta Siak**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Mudah	68	32.69%
2	Sulit	40	19.23%
3	Sangat Mudah	90	43.26%
4	Sangat Sulit	10	4.80%
Jumlah		208	100%

Sumber Data: *Olahan Angket Penelitian, Juni 2013*

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 208 orang responden menjawab, bahwa proses administrasi menjadi pelanggan PDAM Tirta Siak,

---

<sup>1</sup> SOP PDAM Tirta Siak Pekanbaru 2013

Mudah sebanyak 68 responden dengan persentase 32.69%, kemudian responden yang menjawab Sulit sebanyak 40 responden dengan persentase 19.23%, dan menjawab Sangat Mudah sebanyak 90 responden dengan persentase 43.26%, sedangkan yang menjawab Sangat Sulit sebanyak 10 responden dengan persentase 4.80%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa proses administrasi menjadi pelanggan PDAM Tirta Siak adalah sangat mudah, hal tersebut terlihat dari hasil olah angket di atas. Adapun alasannya adalah pelanggan atau calon pelanggan yang mengurus administrasi ke kantor PDAM Tirta Siak baik kantor pusat dan cabang, tidak menyulitkan masyarakat. Artinya adalah segala bentuk permasalahan yang di urus oleh pelanggan tidak memberatkan bagi pelanggan, hanya dengan mengajukan permohonan kepada pihak PDAM Tirta Siak Pekanbaru dengan mengisi Form yang di sediakan.

**Tabel IV.5**

**Jawaban responden tentang respon masyarakat terhadap keberadaan PDAM Tirta Siak**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sudah Baik	38	18.26%
2	Belum Baik	50	24.03%
3	Kurang Baik	50	24.03%
4	Sangat Kurang Baik	70	33.65
Jumlah		208	100%

Sumber Data: *Olahan Angket Penelitian, Juni 2013*

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 208 orang responden menjawab, bahwa respon masyarakat terhadap keberadaan PDAM Tirta Siak, Sudah Baik sebanyak 38 responden dengan persentase 18.26%, kemudian responden yang menjawab Belum Baik sebanyak 50 responden dengan persentase 24.03, dan menjawab Kurang Baik sebanyak 50 responden dengan persentase 24.03%, sedangkan yang menjawab Sangat Kurang Baik sebanyak 70 responden dengan persentase 33.65%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa respon masyarakat terhadap keberadaan PDAM Tirta Siak adalah sangat kurang baik, hal tersebut terlihat dari hasil olah angket di atas. Adapun alasannya adalah kualitas air dan pelayanan pelayanan yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Siak tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat (pelanggan). Seperti misalnya pipa penpelayananan yang sering kali macet, pipa yang jauh dari layak yang sudah karatan dan tidak terawat, kondisi tersebut berakibat terhadap kualitas air yang dihasilkan dari penpelayananan dari pipa pelayanan jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat yakni pelanggan, hal tersebut karena kurang perawatan dari petugas yang bersangkutan.

**Tabel IV.6**

**Jawaban responden tentang kepuasan pelanggan terhadap pencatan meteran Air PDAM Tirta Siak**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sudah Puas	45	21.63%
2	Belum Puas	63	30.28%

3	Kurang Puas	50	24.03%
4	Sangat Kurang Puas	50	24.03%
Jumlah		208	100%

Sumber Data: *Olahan Angket Penelitian, Juni 2013*

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 208 orang responden menjawab, bahwa kepuasan pelanggan terhadap pencatan meteran Air PDAM Tirta Siak, Sudah Puas sebanyak 45 responden dengan persentase 21.63%, kemudian responden yang menjawab Belum Puas sebanyak 63 responden dengan persentase 30.28%, dan menjawab Kurang Puas sebanyak 50 responden dengan persentase 24.03% , sedangkan yang menjawab Sangat Kurang Puas sebanyak 50 responden dengan persentase 24.03%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan terhadap pencatan meteran Air PDAM Tirta Siak adalah belum puas hal tersebut terlihat dari hasil olah angket di atas. Adapun alasannya adalah pencatatan yang dilakukan oleh petugas pencataan meteran air PDAM Tirta Siak, sering terjadi kekeliruan baik dari segi bobot air dan tagihan yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Siak itu sendiri. Sehingga dengan kondisi tersebut mengakibatkan pelanggan banyak yang kecewa. Keadaan tersebut membuat pelanggan berpindah haluan ke penggunaan air galonan untuk dikonsumsi dan melakukan pemboran (sumur) untuk keperluan lainnya, seperti mencuci, mandi. Selain itu kurangnya penanganan yang diberikan kepada pelanggan yang mempunyai masalah, hal tersebut sebabkan jam kerja yang singkat yang dari jam 8.00 pagi sampai jam 12 siang.

**Tabel IV.7**

**Jawaban responden tentang loket pembayaran tagihan Air PDAM Tirta Siak**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sudah Baik	120	57.69%
2	Belum Baik	60	28.84%
3	Kurang Baik	18	8.65%
4	Sangat Kurang Baik	10	4.80%
Jumlah		208	100%

Sumber Data: *Olahan Angket Penelitian, Juni 2013*

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 208 orang responden menjawab, bahwa loket pembayaran tagihan Air PDAM Tirta Siak, Sudah Baik sebanyak 120 responden dengan persentase 57.69%, kemudian responden yang menjawab Belum Baik sebanyak 60 responden dengan persentase 28.84%, dan menjawab Kurang Baik sebanyak 18 responden dengan persentase 8.65, sedangkan yang menjawab Sangat Kurang Baik sebanyak 10 responden dengan persentase 4.80%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa loket pembayaran tagihan Air PDAM Tirta Siak adalah sudah baik hal tersebut disebabkan bahwa pembayaran tagihan PDAM Tirta Siak, tidak tertumpu pada satu loket saja,

melainkan sudah menyebar di beberapa tempat termasuk di loket-loket resmi seperti, kantor pos, bank dan loket-loket yang menjalin kerja sama dengan PDAM Tirta Siak sehingga mudah dijangkau masyarakat. Hal tersebut telah sesuai dengan yang terdapat pada ISO 9001: 2008 Klausul 7.5.1 Pengendalian Jasa dan penyediaan Pelayanan, juga mengacu pada Manual Mutu ISO 9001: 2008 PDAM Tirta Siak Pekanbaru.<sup>2</sup>

**Tabel IV.8**  
**Jawaban responden tentang karyawan PDAM Tirta Siak berlaku adil terhadap semua pelanggan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sudah Adil	90	43.26%
2	Belum Adil	80	38.46%
3	Kurang Adil	38	18.26%
4	Sangat Kurang Adil	0	0.0%
Jumlah		208	100%

Sumber Data: *Olahan Angket Penelitian, Juni 2013*

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 208 orang responden menjawab, bahwa karyawan PDAM Tirta Siak berlaku adil terhadap semua pelanggan, Sudah Adil sebanyak 90 responden dengan persentase 43.26%, kemudian responden yang menjawab Belum Adil sebanyak 80 responden dengan persentase 38.46%, dan menjawab Kurang Adil sebanyak 38 responden dengan persentase 18.26%, sedangkan yang menjawab Sangat Kurang Adil sebanyak 0 responden dengan persentase 0.00%.

---

<sup>2</sup> SOP PDAM Tirta Siak Pekanbaru 2013



Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa karyawan PDAM Tirta Siak berlaku adil terhadap semua pelanggan adalah sudah berlaku adil, hal tersebut terlihat dari hasil olah angket di atas. Adapun alasannya adalah semua yang berhubungan dengan PDAM Tirta Siak baik pengaduan, pelayanan, keterlambatan dan pemasangan baru dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ada di tubuh perusahaan PDAM Tirta Siak, artinya adalah semua diperlakukan sama dan tidak ada yang di istimewa antara pelanggan yang satu dengan yang lain.

**B. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai**

Faktor-faktor yang mempengaruhi yang dimaksud disini adalah hal yang berhubungan dengan bagian-bagian yang menjadi penghambat terlaksananya Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai, baik dari faktor eksternal dan internal .

**Tabel IV.9**

**Jawaban responden tentang proses terhadap keluhan masyarakat terhadap kualitas Air PDAM Tirta Siak**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Cepat	80	38.46%
2	Sangat Cepat	90	43.26%
3	Kurang Cepat	20	9.61%
4	Sangat Kurang Cepat	18	8.65%
Jumlah		208	100%

Sumber Data: *Olahan Angket Penelitian, Juni 2013*

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 208 orang responden menjawab, bahwa proses terhadap keluhan masyarakat terhadap kualitas Air PDAM Tirta Siak, Cepat sebanyak 80 responden dengan persentase 38.46%, kemudian responden yang menjawab Sangat Cepat sebanyak 90 responden dengan persentase 43.26%, dan menjawab Kurang Cepat sebanyak 20 responden dengan persentase 9.61%, sedangkan yang menjawab Sangat Kurang Cepat sebanyak 18 responden dengan persentase 8.65%.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa proses terhadap keluhan masyarakat terhadap kualitas Air PDAM Tirta Siak adalah sangat cepat, hal tersebut terlihat dari hasil olah angket di atas. Adapun alasannya adalah setiap pengaduan yang dilaporkan pelanggan kepada PDAM Tirta Siak, terhadap kualitas air yang dihasilkan, petugas yang sangkutan langsung memproses pengaduan tersebut dengan terjun langsung kelapangan. Walaupun kadang kala setelah dilakukan peninjauan kelapangan terhadap permasalahan yang di adukan oleh masyarakat tidak membuahkan hasil yang maksimal.

**Tabel IV.10**

**Jawaban responden tentang harga Air PDAM Tirta Siak**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Mahal	50	24.03%
2	Standar	80	38.46%
3	Murah	50	24.03%
4	Sangat Mahal	28	13.43%
Jumlah		208	100%

Sumber Data: *Olahan Angket Penelitian, Juni 2013*

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 208 orang responden menjawab, bahwa harga Air PDAM Tirta Siak, Mahal sebanyak 50 responden dengan persentase 24.03%, kemudian responden yang menjawab Standar sebanyak 80 responden dengan persentase 38.46%, dan menjawab Murah sebanyak 50 responden dengan persentase 24.03%, sedangkan yang menjawab Sangat Murah sebanyak 28 responden dengan persentase 13.43%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa harga Air PDAM Tirta Siak adalah standar, hal tersebut terlihat dari hasil olah angket di atas. Adapun alasannya adalah tarif yang dikeluarkan oleh pihak PDAM Tirta Siak, walaupun kadangkala pelanggan sering mengeluh terhadap pelayanan dan kualitas air yang dihasilkan dari penyaluran dari pipa pelayanan jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat yakni pelanggan.

**Tabel IV.11**

**Jawaban responden tentang layanan pimpinan dan karyawan PDAM Tirta Siak mengutamakan kepuasan pelanggan dalam melayani pelanggan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sudah	80	38.46%
2	Belum	90	43.26%
3	Kurang	28	13.43%
4	Sangat Kurang	10	4.80%
Jumlah		208	100%

Sumber Data: *Olahan Angket Penelitian, Juni 2013*

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 208 orang responden menjawab, bahwa pimpinan dan karyawan PDAM Tirta Siak mengutamakan kepuasan pelanggan dalam melayani pelanggan, Sudah sebanyak 80 responden dengan persentase 38.46, kemudian responden yang menjawab Belum sebanyak 90 responden dengan persentase 43.26%, dan menjawab Kurang sebanyak 28 responden dengan persentase 13.43%, sedangkan yang menjawab Sangat Kurang sebanyak 10 responden dengan persentase 4.80%.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pimpinan dan karyawan PDAM Tirta Siak mengutamakan kepuasan pelanggan dalam melayani pelanggan adalah belum, hal tersebut terlihat dari hasil olah angket di atas. Adapun alasannya adalah kualitas air dan pelayanan pelayanan yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Siak tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat (pelanggan). Seperti misalnya pipa penyaliran yang sering kali macet, pipa yang jauh dari layak yang ini sudah karatan dan tidak terawat, kondisi tersebut berakibat terhadap kualitas air yang dihasilkan dari penyaliran dari pipa pelayanan jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat yakni pelanggan. Hal tersebut telah bertentangan dengan ISO 9001: 2008 Klausul 7.5.1 Pengendalian Jasa dan penyediaan Pelayanan, juga mengacu pada Manual Mutu ISO 9001: 2008 PDAM Tirta Siak Pekanbaru.<sup>3</sup>

#### **Tabel IV.12**

##### **Jawaban responden tentang pemberian denda ketika terlambat dalam membayar tagihan Air PDAM Tirta Siak**

---

<sup>3</sup> SOP PDAM Tirta Siak Pekanbaru 2013

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sudah Puas	30	14.42%
2	Belum Puas	60	28.84%
3	Kurang Puas	80	38.46%
4	Sangat Tidak Puas	38	18.26
Jumlah		208	100%

Sumber Data: *Olahan Angket Penelitian, Juni 2013*

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari orang responden menjawab, bahwa pemberian denda ketika terlambat dalam membayar tagihan Air PDAM Tirta Siak, Sudah Puas sebanyak 30 responden dengan persentase 14.42%, kemudian responden yang menjawab Belum Puas sebanyak 60 responden dengan persentase 28.84%, dan menjawab Kurang Puas sebanyak 80 responden dengan persentase 38.46%, sedangkan yang menjawab Sangat Kurang Puas sebanyak 38 responden dengan persentase 18.26%.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pemberian denda ketika terlambat dalam membayar tagihan Air PDAM Tirta Siak adalah kurang puas hal tersebut terlihat dari hasil olah angket di atas. Adapun alasannya adalah pemberlakuan denda yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Siak tidak diberikannya penjelasan dan pemberitahuan sebelumnya, selain itu denda yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan yang ada dan pelayanan yang diberikan

**Tabel IV.13**

**Jawaban responden tentang karyawan PDAM Tirta Siak bersifat ramah dalam melayani**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sudah Ramah	90	43.26%
2	Belum Ramah	50	24.03%
3	Kurang Ramah	38	18.26%
4	Sangat Kurang Ramah	30	14.42%
Jumlah		208	100%

Sumber Data: *Olahan Angket Penelitian, Juni 2013*

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 208 orang responden menjawab, bahwa karyawan PDAM Tirta Siak bersifat ramah dalam melayani, Sudah Ramah sebanyak 90 responden dengan persentase 43.26%, kemudian responden yang menjawab Belum Ramah sebanyak 50 responden dengan persentase 24.03, dan menjawab Kurang Ramah sebanyak 38 responden dengan persentase 18.26%, sedangkan yang menjawab Sangat Kurang Ramah sebanyak 30 responden dengan persentase 14.42%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa karyawan PDAM Tirta Siak bersifat ramah dalam melayani adalah sudah ramah, hal tersebut terlihat dari hasil olah angket di atas. Adapun alasannya adalah setiap masyarakat (pelanggan) yang datang ke kantor PDAM Tirta Siak baik kantor pusat dan cabang yang ada di berbagai kecamatan yang ada di pekanbaru, baik dalam hal penyambungan baru, pembayaran tagihan dan pengaduan problem yang di rasakan oleh pelanggan, petugas terlihat melayani dengan baik dan ramah. Hal itu dibuktikan dengan sikap pegawai yang bertugas menyambut dengan senyuman, dan mengucapkan salam dan mengarahkan pelanggan ke bagian yang ingin di kunjungi. Hal tersebut sesuai

dengan yang terdapat pada ISO 9001: 2008 Klausul 7.5.1 Pengendalian Jasa dan penyediaan Pelayanan, juga mengacu pada Manual Mutu ISO 9001: 2008 PDAM Tirta Siak Pekanbaru.<sup>4</sup>

### **C. Tinjauan Ekonomi Islam terhadap Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai**

Dalam Islam masalah ekonomi tidak luput dari pembahasan yang menyangkut didalamnya tentang manajemen pelayanan. Dan dalam ekonomi Islam menitikberatkan dan lebih mengutamakan pembahasannya dalam pelayanan dan bagaimana sistim manajemennya. Pelayanan adalah memberikan suatu kepuasan terhadap konsumen atau pelanggan atas apa yang diharapkannya kepada kita ataupun perusahaan yang kesemuanya itu berdasarkan prosedur-prosedur yang telah ada.<sup>5</sup> Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani dengan keinginan konsumen akan menimbulkan kesan tersendiri.<sup>6</sup>

Pelayanan Pelanggan (Costumer Service) adalah upaya / proses yang secara sadar atau terencana dilakukan organisasi / badan usaha agar produk / jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian/ penyajian pelayanan kepada pelanggan , sehingga tercapai kesuksesan optimal bagi pelanggan.<sup>7</sup>

Selanjutnya, setelah dilakukan penelitian dan terkumpul berbagai jenis data yang diperlukan dalam penelitian, selanjutnya data tersebut di analisa dengan menggunakan metode analisa data kualitatif, dimana dengan jalan mengklarifikasi

---

<sup>4</sup> SOP PDAM Tirta Siak Pekanbaru 2013

<sup>5</sup> Loc.cit, h. 11

<sup>6</sup> Loc.cit, h. 300

<sup>7</sup> Loc.cit, h. 11

data-data yang akan dikumpulkan berdasarkan persamaan jenis. Kemudian data tersebut dianalisis dan diuraikan secara gamblang sehingga di peroleh gambaran yang utuh tentang masalah penelitian data yang senantiasa selalu berpedoman kepada prinsip dasar dalam ekonomi Islam, dan akhirnya diperoleh gambaran dari permasalahan yang diteliti apakah sesuai atau bertentangan dengan konsep ekonomi Islam.

Dalam melakukan analisis yang senantiasa menjadi prinsip-prinsip di dalam ekonomi Islam sebagai dasar (pedoman) dalam menganalisis tentang Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai yaitu:

Berdasarkan uraian di atas terdapat beberapa poin penting tentang Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai yang bertentangan dengan ekonomi Islam, yaitu:

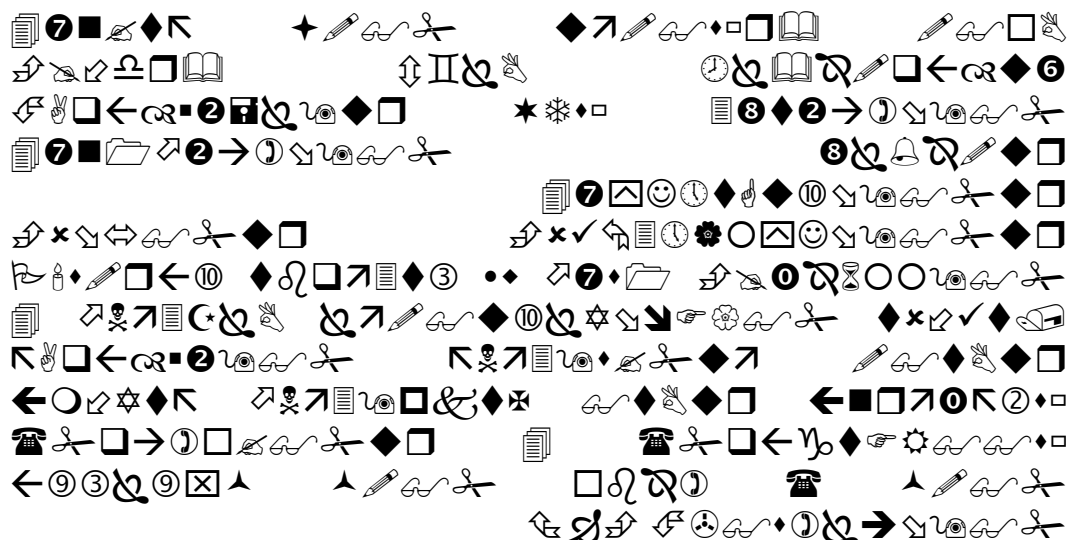
**a. Penpelayananan Air PDAM Tirta Siak**

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diketahui bawah penpelayananan Air PDAM Tirta Siak yang jauh dari yang diharapkan. Sehingga penpelayananan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Siak sering terjadi kendala dan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, seperti misalnya airnya yang sering terlambat, macet dan tidak lancar bahkan airnya yang jauh dari baik

Dalam pandangan ekonomi Islam permasalahan pelayanan merupakan hal menjadi perhatian besar. Apa bila terjadi sistem manajemen pelayanan yang tidak baik dan benar artinya menyalahi dalam aturan hukum Islam maka hal itu tidak dibenarkan dalam hukum Islam. Sebab dalam hukum Islam harus disampaikan



kepada yang berhak menerimanaya tanpa adanya intervensi dari pihak lain. Begitu juga dengan pelayanan Air PDAM Tirta Siak harus tepat sasaran dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam ikatan kontrak yang menjadi hak dan kewajiban menjadi seorang pelanggan. Jika terjadi penyalahgunaan air tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan ketentuan dan ukurannya serta kualitasnya maka hal tersebut sudah menyalahi hukum maka sama halnya dengan menipu, kejadian tersebut akan merugikan masyarakat (pelanggan). Hal tersebut sesuai dengan firman Allah:



Artinya; “ Apa saja harta rampasan (fai-i) yang diberikan Allah kepada RasulNya (dari harta benda) yang berasal dari penduduk kota-kota Maka adalah untuk Allah, untuk rasul, kaum kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin dan orang-orang yang dalam perjalanan, supaya harta itu jangan beredar di antara orang-orang Kaya saja di antara kamu. apa yang diberikan Rasul kepadamu, Maka terimalah. dan apa yang dilarangnya bagimu, Maka tinggalkanlah. dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah amat keras hukumannya.”<sup>8</sup>

Dari ayat di atas jelas terlihat bahwa pelayanan harus dilakukan dan di salurkan sesuai dengan yang ada dan tidak boleh dilakukan pada orang tertentu

<sup>8</sup> Op.Cit, h. 797.

saja. Apabila masyarakat mengalami kesenjangan yang lebar antara individu-individunya dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhannya, lalu ingin dibangun kembali masyarakat, atau di dalam masyarakat tersebut terjadi kesenjangan karena mengabaikan hukum-hukum Islam, serta meremehkan penerapan hukum-hukum tersebut, maka negara harus memecahkannya dengan cara mewujudkan keseimbangan dalam masyarakat dengan cara memberikan harta negara yang menjadi hak miliknya kepada orang-orang yang memiliki keterbatasan dalam memenuhi kebutuhannya, sehingga negara bisa mencukupinya, dan dengan terjadinya pemenuhan tersebut akan mewujudkan keseimbangan (*equilibrium*) dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut.

Ketika Nabi SAW melihat ada kesenjangan dalam pemilikan harta antara kaum Muhajirin dengan Anshar, maka beliau mengkhususkan harta fai' yang dirampas dari Bani Nadhir untuk kaum Muhajirin, agar terjadi keseimbangan ekonomi (*economic equilibrium*). Telah diriwayatkan, bahwa ketika Nabi SAW telah menaklukkan Bani Nadhir dengan cara damai, dan orang-orang Yahudi diusir dari daerah tersebut, maka kaum muslimin bertanya kepada Nabi SAW,

صُلِّحَ جَائِزٌ بَيْنَ الْمُسْلِمِينَ إِلَّا صُلْحًا حَرَّمَ حَلَالًا أَوْ أَحَلَّ حَرَامًا وَالْمُسْلِمُونَ عَلَى شُرُوطِهِمْ إِلَّا شَرْطًا حَرَّمَ حَلَالًا أَوْ أَحَلَّ حَرَامًا {رواه الترمذي}

Artinya: "Perdamaian dapat dilakukan di antara kaum muslimin kecuali perdamaian yang mengharamkan yang halal atau yang menghalalkan yang haram; dan kaum muslimin terikat dengan syarat-syarat mereka kecuali syarat yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram."<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Imam Al-Hafizh Abu Isa Muhammad Bin Isa Bin Saurah Bin Musa Bin Ad-Dahhak As-Sulami Al Baghi At-Tirmizi, *Sunan At-Tirmizi* (Beirut: Dar al-Fikr, 1963) hadits no. 1272

Hadis di atas juga dikutip oleh Muhammad Syafi'i Antonio dari kitab *al-Ahkam* no. 1272. Hadis tersebut dianggap sebagai pemicu kaum muslimin untuk berjuang mendapatkan materi atau harta dengan berbagai cara asalkan mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. Aturan-aturan tersebut di antaranya, carilah yang halal lagi baik; tidak menggunakan cara-cara batil; tidak berlebih-lebihan atau melampaui batas; tidak dizalimi maupun menzalimi; menjauhkan diri dari unsur riba, *maisir* (perjudian dan *intended speculation*), dan *gharar* (ketidakjelasan dan manipulatif), serta tidak melupakan tanggung jawab sosial berupa zakat, infaq, dan sedekah.<sup>10</sup>

لَا ضَرَرَ وَلَا ضَرَارَ {رواه ابن ماجه والدارقطني وغيرهما عن أبي سعيد الخدري}

Artinya : "Tidak boleh membahayakan diri sendiri maupun orang lain"

Hadis di atas diriwayatkan oleh Imam Ibnu Majah dari sahabat Ubadah bin Shamit, juga diriwayatkan oleh Imam Ahmad dari sahabat Ibnu Abbas dan Malik dari Yahya. Hadis ini mempunyai redaksi yang singkat dan masih umum maknanya, tetapi dijadikan landasan syari'ah dalam berbagai kegiatan Keuangan dan Perbankan Syari'ah seperti Pembiayaan *Mudharabah* (*qiradh*), Uang Muka dalam *Murabahah*, Sistem Pelayanan Hasil Usaha dalam Lembaga Keuangan Syari'ah, Prinsip Pelayanan Hasil Usaha dalam Lembaga Keuangan Syari'ah. Hadis di atas terdapat dalam kitab *al-Jami' ash-Shaghir* no. 9899 dan dianggap

---

<sup>10</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah: Dari Teori ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 11-12.

*hasan* oleh penyusun kitab ini, tetapi dianggap *shahih* oleh Muhammad Nashiruddin al-Albani.<sup>11</sup>

#### **b. Pelayanan Air PDAM Tirta Siak**

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bawah pelayanan Air PDAM Tirta Siak jauh dari memuaskan pelanggan. Sebab bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Siak dalam penpelayananan air ke para pelanggan yang ada di lingkungan kota pekanbaru khususnya cabang rumbai sering terjadi masalah seperti air yang dihasilkan tidak jernih, bau dan sering airnya tidak lancar, sehingga kondisi tersebut membuat pelangga kecewa dan tidak puas.

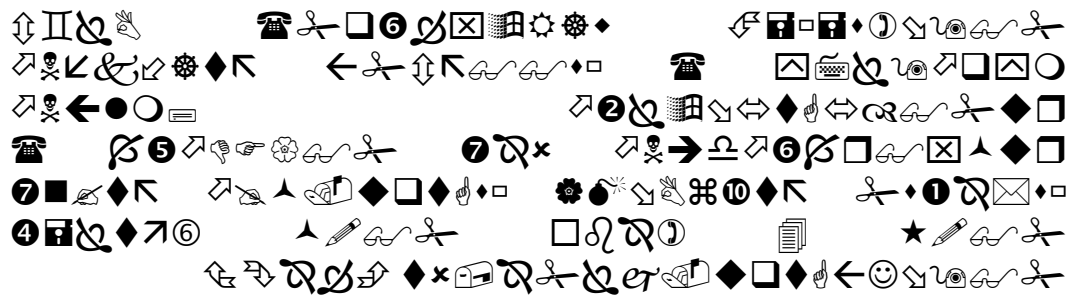
Dalam pandangan ekonomi Islam pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam sistem ekonomi Islam. Sebab dengan pelayanan yang prima maka ber efek kepada kepuasan pelanggan. Jika pelanggan puas maka omset yang didapatkan akan bertambah, sehingga keuntungan yang besar akan di dapat oleh perusahaan. Jika terjadi pelayanan yang tidak baik dari ketentuan akad perjanjian menjadi pelanggan, berarti hak sebagai pelanggan telah dirugikan, maka hal tersebut telah bertentangan dengan konsep ekonomi Islam yakni saling menguntungkan dan tidak ada yang dirugikan.

Dalam, Islam melalui Al-Qur'an surat Ali-Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada obyek dakwah (customer/pelanggan).



---

<sup>11</sup> Imam Jalaluddin Abdurrahman Ibn Abi Bakr as-Suyuthi, *al-Jami'us Shaghir*, terj. Nadjih Ahjad (Surabaya: P.T. Bina Ilmu, 1996), Jilid 5, h. 564



*Artinya : "Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya." (QS. Ali-Imran : 159)<sup>12</sup>*

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan lembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

Menurut Muhammad, pelayanan terhadap pelanggan merupakan hal yang sangat penting, disebabkan pelanggan itu adalah raja yang harus dilayani dengan baik, dengan sepenuh hati dan penuh keikhlasan hal tersebut sejalan dengan surat Ali Imran ayat 159 yang telah di jelaskan di atas.<sup>13</sup> Thorik G. dan Utus H. berpendapat, pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan

<sup>12</sup> *Op.Cit*, h. 90

<sup>13</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Edisi Revisi,(Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), h.225

pelayanan (service) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani, melainkan melayani sepenuh hati sehingga orang akan merasa nyaman.<sup>14</sup>

**c. Pencatatan meteran Air PDAM Tirta Siak**

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan terhadap pencatatan meteran Air PDAM Tirta Siak sangat rendah. Sebab pencatatan yang dilakukan oleh petugas pencatatan meteran air PDAM Tirta Siak, sering terjadi kekeliruan baik dari segi bobot air dan tagihan yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Siak itu sendiri. Sehingga dengan kondisi tersebut mengakibatkan pelanggan banyak yang kecewa. Keadaan tersebut membuat pelanggan berpindah haluan ke penggunaan air galonan untuk dikonsumsi dan melakukan pemboran (sumur) untuk keperluan lainnya, seperti mencuci, mandi

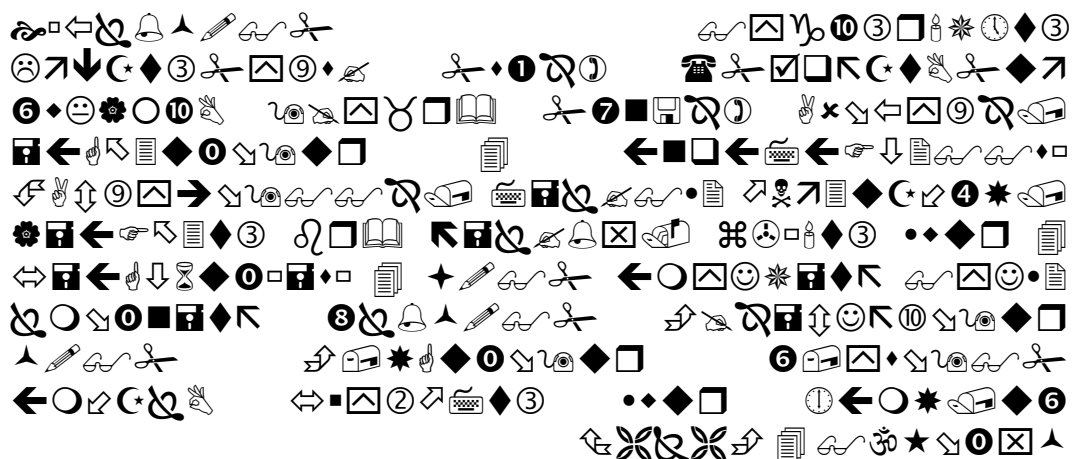
Dalam pandangan ekonomi Islam administrasi sangat dianjurkan dalam Islam dengan tujuan agar terdapat keadilan dan keterbacaan dalam keuangan. Sehingga proses pencatatan tidak terlepas dari sistem ekonomi Islam. Sebab dengan dilakukannya proses pencatatan yang baik dan benar maka pelanggan akan mengetahui berapa kewajiban yang akan ia selesaikan kepada perusahaan. Jika terdapat keterbacaan yang baik dan jelas dalam pencatatan meteran dari pihak perusahaan maka pelanggan akan merasa senang. Namun jika tidak terdapat kejujuran dalam pencatatan meteran, maka berpengaruh kepada kepercayaan pelanggan. Jika pelanggan percaya maka omset yang didapatkan akan bertambah, sehingga keuntungan yang besar akan didapatkan oleh perusahaan. Jika terjadi penipuan maka pelanggan akan beralih ke perusahaan lain atau produk lain. Sebab

---

<sup>14</sup> Thorik G. dan Utus H, *Marketing Muhammad*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2006),h. 77

kondisi tersebut sama halnya dengan penipuan tau pencurian, karena dapat merugikan hak orang lain sebagai pelanggan, maka hal tersebut telah bertentangan dengan konsep ekonomi Islam yakni saling menguntungkan dan tidak ada yang dirugikan.

Demikian pula tata tertib dalam perdagangan juga telah digariskan di dalam Alquran, baik itu perdagangan yang bersifat tidak tunai dengan tata aturannya, maupun cara berdagang tunai, seperti yang tercantum dalam surat Al-Baqarah 282 sebagai berikut:



*Artinya: Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun dari pada hutangnya.<sup>15</sup>*

Berdasarkan ayat di atas jelas bahwa dalam melakukan suatu kegiatan di anjurkan untuk melakukan pencatatan agar jelas dan tidak ada yang di rugikan. Selain dari itu tidak terdapat perbedaan pendapat dalam hal ini. Kebenaran dan keadilan dalam mengukur (menakar) tersebut, menurut Umer Chapra juga

<sup>15</sup> *Op.Cit.*,h. 59

menyangkut pengukuran kekayaan, utang, modal pendapatan, biaya, dan laba perusahaan, sehingga seorang Akuntan wajib mengukur kekayaan secara benar dan adil. Seorang Akuntan akan menyajikan sebuah laporan keuangan yang disusun dari bukti-bukti yang ada dalam sebuah organisasi yang dijalankan oleh sebuah manajemen yang diangkat atau ditunjuk sebelumnya. Manajemen bisa melakukan apa saja dalam menyajikan laporan sesuai dengan motivasi dan kepentingannya, sehingga secara logis dikhawatirkan dia akan membonceng kepentingannya. Untuk itu diperlukan Akuntan Independen yang melakukan pemeriksaan atas laporan beserta bukti-buktinya.<sup>16</sup>

#### **d. Tentang harga Air PDAM Tirta Siak**

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa tentang tarif Air PDAM Tirta Siak dengan pelayanan jauh dari kualitas barang yang diberikan. Sebab pelayanan dan kualitas air yang dihasilkan dari penpelayananan dari pipa pelayanan jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat yakni pelanggan, sehingga berakibat terhadap tarif yang dikenakan oleh PDAM Tirta Siak itu sendiri. Artinya adalah tarif yang diberlakukan tidak sesuai dengan pelayanan dan hasil yang di dapatkan seperti misalnya pelayanannya lambat, pipanya yang sering bocor, dan kualitas air yang bau dan tidak jernih.

Dalam pandangan ekonomi Islam harga yang di tetapkan oleh pedagang yakni perusahaan harus sesuai denga ketentuan yang ada misalnya kondisi daerah tersebut, kualitas barang dan pelayanan. Sebab dengan dengan pelayanan yang prima dan kualitas yang bagus, maka ber efek kepada kepuasan pelanggan. Jika

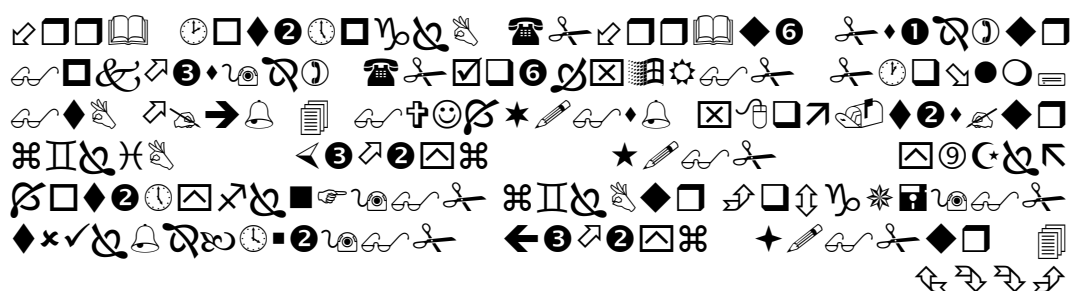
---

<sup>16</sup> Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002),h, 36



pelanggan puas maka omset yang didapatkan akan bertambah, sehingga keuntungan yang besar akan di dapat oleh perusahaan. Jika terjadi pelayanan yang tidak baik dari ketentuan akad perjanjian menjadi pelanggan, berarti hak sebagai pelanggan telah dirugikan, maka hal tersebut telah bertentangan dengan konsep ekonomi Islam yakni saling menguntungkan dan tidak ada yang dirugikan. kondisi tersebut sama hal nya menipu orang lain, perlakuan tersebut tidak dibenarkan dalam hukum Islam begitu juga dan intraksi ekonomi Islam.

Dalam melakukan perniagaan, Allah juga telah mengatur adab yang perlu dipatuhi dalam perdagangan, di mana apabila telah datang waktunya untuk beribadah, aktivitas perdangan perlu ditingalkan untuk beribadah kepada Allah, surat Al-Jum'ah 11 sebagai berikut;

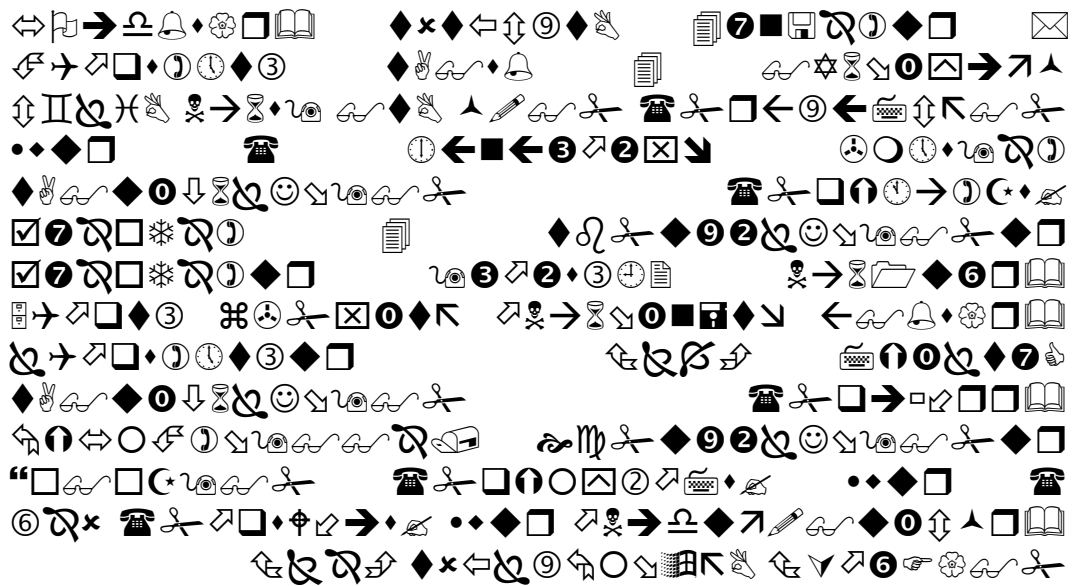


*Dan apabila mereka melihat perniagaan atau permainan, mereka bubar untuk menuju kepadanya dan mereka tinggalkan kamu sedang berdiri (berkhotbah). Katakanlah: "Apa yang di sisi Allah lebih baik daripada permainan dan perniagaan", dan Allah sebaik-baik pemberi rezki.<sup>17</sup>*

Dalam melakukan transaksi perdagangan Allah memerintahkan agar manusia melakukan dengan jujur dan Adil. Tata tertib perniagaan ini dijelaskan Allah seperti tercantum dalam Surat Hud 84-85.

---

<sup>17</sup> Ibid.,h. 809



*Dan kepada (penduduk) Mad-yan (Kami utus) saudara mereka, Syu'aib. ia berkata: "Hai kaumku, sembahlah Allah, sekali-kali tiada Tuhan bagimu selain Dia. dan janganlah kamu kurangi takaran dan timbangan, Sesungguhnya Aku melihat kamu dalam keadaan yang baik (mampu) dan Sesungguhnya Aku khawatir terhadapmu akan azab hari yang membinasakan (kiamat)."*

*Dan Syu'aib berkata: "Hai kaumku, cukupkanlah takaran dan timbangan dengan adil, dan janganlah kamu merugikan manusia terhadap hak-hak mereka dan janganlah kamu membuat kejahatan di muka bumi dengan membuat kerusakan."<sup>18</sup>*

Islam memberikan kebebasan pasar, dan menyerahkannya kepada hukum naluri yang kiranya dapat melaksanakan fungsinya selaras dengan penawaran dan permintaan. Justru itu kita lihat Rasulullah s.a.w. ketika sedang naiknya harga, beliau diminta oleh orang banyak supaya menentukan harga, maka jawab Rasulullah s.a.w.:

"Allahlah yang menentukan harga, yang mencabut, yang meluaskan dan yang memberi rezeki. Saya mengharap ingin bertemu Allah sedang tidak ada seorang pun di antara kamu yang meminta saya supaya berbuat zalim baik terhadap

---

<sup>18</sup> *Ibid*, .h. 310

darah maupun harta benda." (Riwayat Ahmad, Abu Daud, Tarmizi, Ibnu Majah, ad-Darimi dan Abu Ya'la)<sup>19</sup>

Akan tetapi jika keadaan pasar itu tidak normal, misalnya ada penimbunan oleh sementara pedagang, dan adanya permainan harga oleh para pedagang, maka waktu itu kepentingan umum harus didahulukan daripada kepentingan perorangan. Dalam situasi demikian kita dibolehkan menetapkan harga demi memenuhi kepentingan masyarakat dan demi menjaga dari perbuatan kesewenang-wenangan dan demi mengurangi keserakahan mereka itu. Begitulah menurut ketetapan prinsip hukum. Islam mengharamkan seluruh macam penipuan, baik dalam masalah jual-beli, maupun dalam seluruh macam mu'amalah. Rasulullah s.a.w. pernah bersabda: "Dua orang yang sedang melakukan jual-beli dibolehkan tawar-menawar selama belum berpisah; jika mereka itu berlaku jujur dan menjelaskan (ciri dagangannya), maka mereka akan diberi barakah dalam perdagangannya itu; tetapi jika mereka berdusta dan menyembunyikan (ciri dagangannya), barakah dagangannya itu akan dihapus." (Riwayat Bukhari).<sup>20</sup>

Dan beliau bersabda pula: "Tidak halal seseorang menjual suatu perdagangan, melainkan dia harus menjelaskan ciri perdagangannya itu; dan tidak halal seseorang yang mengetahuinya, melainkan dia harus menjelaskannya." (Riwayat Hakim dan Baihaqi).<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Imam Al-Hafizh Abu Isa Muhammad Bin Isa Bin Saurah Bin Musa Bin Ad-Dahhak As-Sulami Al Baghi At-Tirmizi, *Sunan At-Tirmizi*(Beirut: Dar al-Fikr, 1963)

<sup>20</sup> Abu Abdullah Muhammad bin Ismail bin Ibrahim bin Al-Mughirah bin Badrdizbah Al-Ju'fiy Al Bukhari, *Shahih Bukhari* (Beirut: Dar al-Fikr, tt)

<sup>21</sup> *Ibid*

Dari penjelasan di atas dalam menentukan harga atau mematok harga para ulama berbeda pendapat, termasuk didalamnya asy-Syaukani mengatakan tidak boleh menetapkan harga suatu perniagaan apa bila tidak sesuai dengan kondisi yang ada termasuk kualitas barang dan lingkungan masyarakat. Sedangkan menurut Yusuf Qordhawi boleh asalkan tidak merugikan orang lain. Ibnu Qudhamah al Maqdisi, salah seorang pemikir terkenal dari mazhab Hambali menulis, Imam (pemimpin pemerintah) tidak memiliki wewenang untuk mengatur harga bagi penduduk, penduduk boleh menjual barang mereka dengan harga berapapun yang mereka sukai. Pemikir dari mazhab Syafi'i juga memiliki pendapat yang sama.

Sedangkan Faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai terdapat dari segi faktor eksternal dan internal yakni ;

1. Dipengaruhi dari sistem manajemen yang masih ketergantungan dengan pihak pemerintah. Artinya adalah masih ikut campur tangan dari pihak pemerintah dalam proses pelaksanaan manajemen pelayanan PDAM Tirta Siak Cabang Rumbai tersebut, walaupun sudah dikelola oleh pihak swasta yakni BUMD kota Pekanbaru. Selain itu tata kelola yang dilakukan dalam penpelayanan air kepada pelanggan akan mempengaruhi terhadap kebijakan yang selalu tidak konsekuen.
2. Kualitas air yang diperoleh pelanggan yang tidak sesuai dengan akan yang menjadi hak pelanggan, seperti pelayanannya lambat, pipanya yang sering bocor, dan kualitas air yang bau dan tidak jernih. Kondisi tersebut

menjadikan pelanggan menjadi kecewa dan bertentangan konsep ekonomi Islam yakni saling menguntungkan dan tidak ada yang dirugikan.

3. Pelayanan dan penanganan keluhan yang dialami masyarakat (pelanggan) yang cepat namun tidak sesuai dari pengaduan yang di laporkan, yakni dalam bentuk penanganan, menjadi salah satu faktor kurangnya perhatian masyarakat terhadap keberadaan PDAM Tirta Siak Cabang Rumbai, begitu juga minat masyarakat menjadi pelanggan di PDAM Tirta Siak baik diberbagai cabang yang ada di kota pekanbaru. Selain itu sistem pelayanannya lambat, pipanya yang sering bocor, dan kualitas air yang bau dan tidak jernih. menjadikan masyarakat lebih memilih air isi ulang karena biayanya terjangkau dan mudah didapat. Jika ditinjau dari konsep ekonomi Islam, maka kondisi tersebut telah bertentangan dengan konsep ekonomi Islam yakni saling menguntungkan dan tidak ada yang dirugikan satu sama lain.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai, yang dilakukan masih jauh dari manajemen pelayanan air yang baik hal tersebut terlihat dari permasalahan yang di temukan dilapangan yang jau dari yang programkan seperti
2. Fakto-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai, mempunyai beberapa faktor yakni:
  - a. Dipengaruhi dari sistem manajemen yang masih ketergantungan dengan pihak pemerintah. Artinya adalah masih ikut campur tangan dari pihak pemerintah dalam proses pelaksanaan manajemen pelayanan PDAM Tirta Siak Cabang Rumbai tersebut.
  - b. Kualitas pelayanan yang diperoleh pelanggan yang tidak sesuai dengan akan yang menjadi hak pelanggan, seperti pelayanannya lambat.
  - c. Pelayanan dan penanganan keluhan yang alami masyarakat (pelanggan) yang cepat namun tidak sesuai dari pengaduan yang di laporkan, yakni dalam bentuk penanganan
3. Tinjau Ekonomi Islam terhadap Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai, yang dilakukan masih

belum sesuai dengan konsep ekonomi Islam, yakni saling menguntungkan dan tidak ada yang dirugikan serta mendapatkan kepuasan.

## **B. Saran -Saran**

1. Kepada pihak perusahaan diharapkan mampu menerapkan sistem manajemen pelayanan yang dikemukakan dalam ekonomi Islam dalam Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai sehingga perusahaan tersebut menghasilkan keuntungan
2. Kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Cabang Rumbai, diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan manajemen yang baik sehingga pelanggan akan merasa nyaman dan senang, sehingga tujuan yang diharapkan tercapai dan perusahaan mendapatkan keuntungan.
3. Diharapkan bagi peneliti lain melakukan penelitian lanjutan dari sisi yang berbeda demi kesempurnaan skripsi ini.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abu Abdullah Muhammad bin Ismail bin Ibrahim bin Al-Mughirah bin Badrdizbah Al-Ju'fiy Al Bukhari, *Shahih Bukhari (Beirut: Dar al-Fikr, tt)*
- Al-Qur'an dan Terjemah, (Surabaya: CV.Karya Utama, 2005).
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syari'ah: Dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001
- As-Suyuthi, Imam Jalaluddin Abdurrahman Ibn Abi Bakr. *al-Jami'us Shaghir*, terj. Nadjih Ahjad. Surabaya: P.T. Bina Ilmu, 1996, Jilid 5
- Aziz, Abdul, *Manajemen Investasi Syari'ah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta : Rieneka Cipta, 2003
- Handyaningrat, Soewarno, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta: CV. Haji Mas Agung, 1993.
- Imam Al-Hafizh Abu Isa Muhammad Bin Isa Bin Saurah Bin Musa Bin Ad-Dahhak As-Sulami Al Baghi At-Tirmizi, *Sunan At-Tirmizi, Beirut: Dar al-Fikr, 1963*
- Muhammad, *Ekonomi Mikro Dalam Perespektif Islam*. Yogyakarta: BPFE, 2004.
- , *Manajemen Bank Syariah*, Edisi Revisi, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005
- , *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, Jakarta: Salemba Empat, 2002
- Nabhani, Taqyuddin An. *Membangun Sistem Ekonomi Alternatif; Prespektif Islam*. Surabaya: Risalah Gusti, 1996.
- Rahman, Afzalur, *Doktrin Ekonomi Islam jilid II*. Yogyakarta: PT. Dana Bakti Waqof, 1995.
- Richard G. Lipsey dan peter O. Steiner, *Pengantar Ilmu Ekonomi*. Jakarta: PT. Bina Aksara, 1985.
- Said, Muh, *Pengantar Ekonomi Islam Dasar dan Pengembangan*, Pekanbaru: Suska Press, 2008
- Saiful hadi, study hadis ekonomi, *bagaimanakah konsep pelayanan dalam islam*. <http://shayaconomy.blogspot>. Di access 20 Januari 2013.
- Siswanto, H.B. *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011



Supriyono, R.A., *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*, Yogyakarta : BPFE UGM , 1999

Sugiarto,dkk, *Teknik Sampling*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003

Thorik G. dan Utus H, *Marketing Muhammad*, Jakarta: Gema Insani Press, 2006

[http://idb4.wikispaces.com/file/view/sm4006+analisis+pengaruh+kualitas+pelaya](http://idb4.wikispaces.com/file/view/sm4006+analisis+pengaruh+kualitas+pelayanan+terhadap+kepuasan+nasabah+BMT+KAFFAH+YOGYAKARTA)  
[nan+terhadap+kepuasan+nasabah+BMT+KAFFAH+YOGYAKARTA](http://idb4.wikispaces.com/file/view/sm4006+analisis+pengaruh+kualitas+pelaya)  
 A.pdf oleh Prasetyo Adi

Waworuntu, Bob, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abu Abdullah Muhammad bin Ismail bin Ibrahim bin Al-Mughirah bin Badrdizbah Al-Ju'fiy Al Bukhari, *Shahih Bukhari (Beirut: Dar al-Fikr, tt)*
- Al-Qur'an dan Terjemah, (Surabaya: CV.Karya Utama, 2005).
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syari'ah: Dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001
- As Syarbâshî, Ahmad, *al Mu'jam al Iqtishâdî al Islâmî*, Cairo : Dar al Geil, 1981.
- Ash Shadr, Muhammad Baqir. *Buku Induk Ekonomi Islam*. Jakarta: Zahra, 2008.
- As-Suyuthi, Imam Jalaluddin Abdurrahman Ibn Abi Bakr. *al-Jami'us Shaghir*, terj. Nadjih Ahjad. Surabaya: P.T. Bina Ilmu, 1996, Jilid 5
- Az Zuhaili, Wahbah, *al Fiqh al Islâmi wa Adillatuhû*, Damaskus, Dar al Fikr, 1985
- Aziz, Abdul, *Manajemen Investasi Syari'ah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Chapra, M. Umer, *Islam dan Tantangan Ekonomi*. Jakarta: Gema Insani Press, 2000.
- Handayaniingrat, Soewarno, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta: CV. Haji Mas Agung, 1993.
- Imam Al-Hafizh Abu Isa Muhammad Bin Isa Bin Saurah Bin Musa Bin Ad-Dahhak As-Sulami Al Baghi At-Tirmizi, *Sunan At-Tirmizi, Beirut: Dar al-Fikr, 1963*
- Manan, M. Abdul, *Ekonomi Islam: Teori dan Praktek*, (terjemahan). Yogyakarta: PT. Dana Bakti Wakaf, 1993.
- Masyhuri & M. Zainuddin Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif, Bandung: Reflika Aditama, 2011
- Muhammad, *Ekonomi Mikro Dalam Perespektif Islam*. Yogyakarta: BPFE, 2004.
- , *Manajemen Bank Syariah*, Edisi Revisi, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005
- , *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, Jakarta: Salemba Empat, 2002

- Muslehuddin, Muhammad. *Wacana Baru Manajemen dan Ekonomi Islam*. Yogyakarta: IRCiSod, 1982.
- Nabhani, Taqyuddin An. *Membangun Sistem Ekonomi Alternatif; Prespektif Islam*. Surabaya: Risalah Gusti, 1996.
- Nasution, Mustafa Edwin. *Pengenalan eksklusif: Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana, 2007.
- Qardhawi, Yusuf, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, alih bahasa: Zainal Arifin, dan Dahlia Husin, Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Rahman, Afzalur, *Doktrin Ekonomi Islam jilid II*. Yogyakarta: PT. Dana Bakti Waqof, 1995.
- Richard G. Lipsey dan peter O. Steiner, *Pengantar Ilmu Ekonomi*. Jakarta: PT. Bina Aksara, 1985.
- Said, Muh, *Pengantar Ekonomi Islam Dasar dan Pengembangan*, Pekanbaru: Suska Press, 2008
- Saiful hadi, study hadis ekonomi, *bagaimanakah konsep distribusi dalam islam*. <http://shayaconomy.blogspot>. Di access 20 Januari 2013.
- Siswanto, H.B. *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011
- Sugiarto, dkk, *Teknik Sampling*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Thorik G. dan Utus H, *Marketing Muhammad*, Jakarta: Gema Insani Press, 2006
- Winardi, *Kamus Ekonomi*, Bandung CV. Mandar Maju, 1989.